

Sosiaalityöntekijä kapellimestarina?

Sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostot ja sosiaalityön asiantuntijuus

Eevaleena Kesti

Pro gradu –tutkielma

2016

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Lapin yliopisto

Tiivistelmä

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalityöntekijä kapellimestarina? Sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostot ja sosiaalityön asiantuntijuus

Tekijä: Eevaleena Kesti

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön koulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ _X_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 100

Liitteet: 4

Vuosi: 2016

Tämä pro gradu -tutkielma on sosiaalialan käytäntötutkimus. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu sosiaalityön asiantuntijuudesta, rakenteellisesta sosiaalityöstä, moniammatillisesta työstä sekä asiakkaan toimijuudesta. Tutkimuksen lähestymistapa on fenomenologinen. Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen ja etnografinen. Tutkimusraportissa teorian tiedon ja tutkimuksen tulokset esitetään toistensa lomassa. Tutkimuskohteena on neljä aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevää sosiaalityöntekijää sekä heidän työntekijäverkostonsa 27 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka työskentelevät kunnallisen sosiaali- ja terveystoimen alaisuudessa asiakkaan toimijuuden tukemiseksi. Tutkimus vastaa kolmeen kysymykseen: mitä työntekijäverkostoja aikuisten parissa sosiaalityötä tekeillä sosiaalityöntekijöillä on? Mitä sosiaalityön asiantuntijuus on aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja työntekijäverkoston työntekijöiden hahmottamana? Mitä ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tukemiseksi heillä on? Kysymysten tavoitteena on selvittää aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostot ja niiden syntyminen sekä sosiaalityöntekijöiden että verkostossa olevien työntekijöiden näkemys sosiaalityön asiantuntijuudesta sekä selvittää kehittämisehdotuksia asiakkaan toimijuuden tueksi ja mahdolliset erot näkökulmittain. Tutkimuksen tarkoituksena on nostaa esille sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työntekijäverkostojen yhteistyötä siihen liittyvine haasteineen. Rakenteellinen sosiaalityö on tässä työssä teoriana. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty sosiaalityöntekijöille kyselykaavaketta ja puolistrukturoitua teemahaastattelua, verkostokarttojen piirtämistä, yhteistoiminnallista reflektointia dialogista ryhmäkeskustelua sekä työntekijäverkostolle kyselykaavaketta. Analyysinä on käytetty sisällönanalyysia, osittain soveltaen.

Haastattelujen, verkostokarttojen, yhteistoiminnallisen ryhmäkeskustelun ja kyselykaavakkeiden tulosten pohjalta voidaan todeta, että verkoston syntymiseen vaikuttaa asiakkaan tarve. Keskeistä on asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen ja tarpeiden kartoitus. Yhtä lailla oleellista on koota asiakkaan tarpeista lähtevä asiantuntijaverkosto hänen ympärilleen. Verkoston koollekutsuja voi olla se viranomaistaho, missä asia tulee vireille, tai asiakas tai omainen yhdessä viranomaisen kanssa. Keskeistä sosiaalityön asiantuntijuudelle on sosiaalityöntekijöiden mukaan kokonaisvaltainen, koordinoiva työ, johon kuuluu asiakkaan kanssa asiakkaan tuen tarpeen selvittäminen, sosiaalinen tuki, asiakkaan äänen kuuluville saaminen ja hänen asiantuntijuutensa esille tuominen sekä huolehtiminen asiakkaan asian etenemisestä. Myös suunnitelmallisuus ja asiakkaan näkeminen ympäröivässä yhteiskunnassa sekä asioiden näkeminen ilmiöinä, nousevat esille. Työntekijäverkoston työntekijöiden hahmottamana sosiaalityön asiantuntijuus on sosiaalisen erityisosaamisen kokonaisvaltaista ja laaja-alaista osaamista, johon liittyy erityisesti tieto palveluista ja laeista. Työntekijäverkostolla on sosiaalityön asiantuntijuuteen myös työnjohdollisia ja tuen odotuksia. Asiakkaan toimijuuden tukemiseksi on vastaajien kesken merkityksellisiä eroja niin, että työntekijäverkostossa on pitkälti työntekijälähtöinen näkemys, asiakkaan toimijuuden tukeminen nähdään mahdollistuvan työn järjestämisen ja resurssien edistämisen avulla. Sosiaalityöntekijät ajattelevat asiakkaan toimijuuden tukemista asiakkaan kautta ja asiakastyöhön liittyvinä toimina sekä työkuultuurin muuttamisen ja laajempien rakenteiden avulla. Sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaan toimijuuden tukemisen myös kaksiteräisenä miekkana, jos asiakkaan tilanne ymmärretään vain hänestä johtuvaksi eikä häntä nähdä kontekstissaan ja ympäristön ilmiöiden sekä rakenteiden yhteyttä tilanteeseen. Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy odotuksia ja haasteita. Sosiaalityöntekijöiden mukaan verkostossa tehtävässä työssä tarvitaan verkoston jäsenten vastuunottoa ja roolitusta sekä asiakkaan tarpeesta lähtevää näkökulmaa ja asiakkaan kuulemistä. Sosiaalityöntekijöiden huolena on, että työtä tehtäisiin kapea-alaisesti ja organisaatiolähtöisesti. Työntekijäverkostossa odotetaan mutkatonta, avointa yhteistyötä, tarvittaessa työparityöskentelyä, joustavaa tiedonkulkua, toisen työn tuntemista, yhdenvertaisuutta työntekijänä sekä resursseja. Rakenteellisuutta tarvitaan sekä verkostossa tehtävässä työssä, työn järjestämisessä ja työn rakenteissa että sosiaalityössä. Tähän tarvitaan myös työnjohdon tietoisuutta tarpeista, johdon tukea ja suunnitelmia sekä mahdollisia muutoksia organisaatiossa.

Asiasanat: Sosiaalityön asiantuntijuus, moniammatillinen yhteistyö, verkosto, rakenteellinen sosiaalityö.

Tutkimusmenetelmä(t): Sosiaalityön käytäntötutkimus, kvalitatiivinen, sisällönanalyysi.

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi _X_ (vain Lappia koskevat).

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen käsitteellinen taustoitus.....	7
2.1 Rakenteellinen sosiaalityö	7
2.2 Sosiaalityön asiantuntijuus	13
2.3 Asiakkaan toimijuus	16
2.4 Moniammatillinen yhteistyö verkostona	18
3 Uudistettu sosiaalihuoltolaki ja sosiaalityön konteksti tutkimuksessa	20
4 Tutkimusasetelma	24
4.1 Teoria	24
4.2 Tutkimuskysymykset	27
4.3 Aineisto ja sen esittely	27
4.4 Aineiston analyysi	33
5 Asiakas verkostossa solistiksi?	43
5.1 Verkotot ja niiden syntyminen	43
5.2 Asiakkaan toimijuus, kaksiteräinen miekka?	44
6 Sosiaalityön asiantuntijuus, kapellimestari?	51
6.1 Kokonaisvaltaisuus	51
6.2 Kontekstin huomioiminen	64
7 Moniammatillisen yhteistyön haasteita, yhteinen sävel?	70
7.1 Vastuu ja valta	70
7.2 Työn järjestely ja rakenteet.....	74
8 Johtopäätökset ja pohdinta.....	78
 Lähteet	 94
 Liitteet.....	 101

1 Johdanto

”Katosiko sosiaalityö sosiaalityön eriytyessä?”

Tämän kysymyksen heitti ilmaan sosiaalitoimenjohtaja, kysyessäni viimeiselle sosiaalityön käytännönopetusjaksolleni syksyille 2015 kehittämistehtävän aihetta. Mietin mihin sosiaalityö voisi kadota. Onko sosiaalityö itsessään tehnyt itselleen hallaa eriytymällä ja alkamalla korostaa erilaisia erityisosaamisia? Hän kertoi esimerkiksi erään ylilääkärin kanssa käymänsä keskustelun, jossa lääkäri totesi, että: vaativinta lääkärityötä on itse asiassa terveystieteiden työ, jossa vaaditaan laaja-alaista osaamista, erikoislääkärithän voivat keskittyä johonkin kapeaan erityisalaan. Esimies pohti edelleen:

”Uusi sosiaalihuoltolaki on palauttamassa asioita, mutta kuinka syvällä eriytymisajattelu jo on?”

Havahduin siihen, että en tiedä, mihin eriytymiseen viitataan, liittyykö eriytyminen paikalliseen organisaatioon, onko paikallisesti tapahtunut eriytymistä, entä valtakunnallisesti. Hahmotin, että kyse on rakenteisiin liittyvästä. Käytännönopetusjaksollani ymmärsin, että sosiaalityötä voidaan tehdä yhdennettynä tai eriytyneenä sosiaalityönä. Yhdennetyssä työssä yksi sosiaalityöntekijä hoitaa kaiken, tehtäviä ei ole jaettu sektoreittain. Tätä mallia on edelleen esimerkiksi pienillä maaseutupaikkakunnilla, missä on vain yksi sosiaalityöntekijä. Valtakunnallisesti jokaisessa kaupungissa ja kunnassa on voitu itsenäisesti määritellä, miten sosiaalityön tehtäviä jaetaan. Suurilla paikkakunnilla sosiaalityön eriytyminen lohkoihin on yleisempää. Tutkimani kaupungin sosiaalityö on jaettu eri hallintojen alle sosiaalityön erityissectoreihin. Kehittämistehtävääni varten kokosin sosiaalitoimen aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostoa verkostokarttojen avulla. Verkostokarttojen myötä huomasin, että verkostojen kautta asiakkaan kanssa toimiminen ja hänen toimijuutensa tukeminen on rikkasta. Auttamassa ei ole kukaan yksin. Mukana on sosiaalityöntekijöitä eri sektoreilta, mutta myös moniammatillista yhteistoimintaa on yli hallintorajojen.

Moniammatillinen yhteistyö on pitkään ollut käsite, jonka avulla on kuvattu sosiaali- ja terveysalan työn kehittämisen mahdollisuuksia selvitä erilaisista tulevista haasteista. Kaarina Isoherranen (2012) näkee asiakaslähtöisyyden ja yhteistyön niin, että toiminnan keskiössä olisi asiakas ja tiimit organisoituisivat asiakaslähtöiseen, kokonaisvaltaiseen työskentelyyn, yhdistäen kaikkien tiedon ja osaamisen. (Isoherranen 2012, 10.) Kukaan ei kykene luomaan yksin sitä, mihin yhdessä kykenemme. Käsitin, että erilaisia palvelusektoreita tarvitaan, mutta tarvitaanko asiakkaan asiaan, hänen toimijuutensa tukemiseen jokaiselta tarpeelliselta palvelusektorilta sosiaalityöntekijä, vai tarpeellisilta sektoreilta työntekijä? Kiinnostukseni heräsi muun muassa siihen, mistä lähtökohdasta työntekijät asiakkaan ympärille valikoituvat. Ymmärsin, että asiaan perehtyminen vaatii laajemman otteen kuin mitä käytännönopetusjaksoni kehittämistehtävä on. Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvä pro graduni aihe alkoi muotoutua luontevasti. Olen elämäni aikana toiminut eri ammateissa yhteistyössä asiakkaiden ja eri ammattiryhmien työntekijöiden kanssa, saavuttaen asiakkaiden ja verkoston kanssa asioita, joihin en olisi yksin kyennyt. Tiedän, että yhdessä tekemisessä on ilonsa ja surunsa, jopa haasteensa. Yhteisen kielen löytyminen ei aina ole helppoa. Mutta kun suunta ja tavoite voidaan tarkentaa yhdessä, alkaa myös toimintatapoja löytyä ja yhteinen toimintakulttuuri muotoutua. Sosiaalitoimenjohtajan kysymys toimi pohjana tutkimusideani syntymiselle.

Mitä sosiaalityön asiantuntijuus on? Turhan usein se liitetään muissa ammattiryhmissä kuuluvaksi taloudellisen toimeentulon edistämiseen. Sosiaalityön maailmanjärjestö (IFSW) asetti vuonna 2000 sosiaalityön päämääräksi kansalaisten hyvinvoinnin lisäämisen. Näin järjestö linjasi sosiaalityön keskeisesti hyvinvointityöksi. Sosiaalityö on alan ammatissa ja sen puitteissa tehtävää ammatillista toimintaa, joka perustuu yliopistokoulutukseen ja jota toteutetaan yhteiskunnassa pääasiassa julkisen sektorin yhtenä sosiaalihuollon ja -palvelun työmuotona. (Niemelä 2011, 13–14.) Sosiaalityön prosessi on tavoitteellista ja eettistä työskentelyä. Se on sosiaalista muutos- ja ongelmanratkaisutyötä sekä ihmisen toimintavalmiuksien kasvattamista. Sosiaalityössä tehdään interventiota ihmisen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutukseen, soveltaen ihmisen toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevia teorioita. Sosiaalityö rakentuu sosiaalisten- ja ihmisoikeuksien periaatteille. (Hokkanen 2014a.)

Sosiaalityön toimintaympäristössä on näkyvissä monenlaisia keskusteluja ja käsitteitä. Ajankohtainen lehtikirjoittelu nostaa esille talouden ehdot ja tehostamisen sekä

palvelujen vaihtoehtoisen järjestämisen tavat. Valtio asettaa hyvinvointipolitiikallaan, hyvinvointia koskevalla lainsäädännöllään ja -hallinnollaan omat reunaehdotnsa hyvinvointityön toteuttamiselle. Aiemmin vakiintuneina pidetyt palvelut näyttävät epävarmoilta ja muuttuvilta. Sosiaalityössä arjen elämän epäjatkuvuus näkyy lisääntyvinä asiakasmäärinä, kiireenä sekä epävarmuutena miten parhaiten toimia ja tukea asiakasta. Sosiaalityön eettinen perusta, sitoutuminen ihmisten auttamiseen, korostaa työmenetelmien ja tietoperustan monipuolistamista. (Haverinen 2005, 99; Niemelä 2011, 13.)

Suomalaisessa sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmässä on monenlaisia toimijoita. On haasteellista hahmottaa, mistä kaikista paloista järjestelmä koostuu. Usein kuulee puhuttavan palveluviidakosta, jolla viitataan vaikeuteen löytää tarvittavat ja oikeanlaiset palvelut. Viidakkomaisuus tulee vastaan, kun pohditaan kysymystä, missä sosiaalityötä tehdään ja kuinka tärkeänä hyvinvoinnin toteutumista pidetään. Tämä perustuu yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja etiikan ohella lakeihin. (Juhila 2008, 14–15; Niemelä 2011, 13).

Pro gradu -tutkimuksessani tarkastelen pienen kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden yhteistyöverkostoja, niiden rakentumista asiakkaan toimijuuden tueksi sekä sitä, mitä odotuksia ja toiveita sosiaalityön asiantuntijuuteen verkostoissa on. Tarkasteleman pienen kaupungin omassa julkisessa palvelujärjestelmässä työskentelee sosiaalityöntekijöitä usealla eri sektorilla, mm. koulutoimessa, työvoimahallinnossa, sosiaali- ja terveystoimessa aikuis- ja lastensuojelusosiaalityöntekijät, lastenvalvoja, perheneuvolan sosiaalityöntekijät, vammaispalvelun sosiaalityöntekijät, perusterveydenhuollon, päihde- ja mielenterveyspalveluiden sosiaalityöntekijät, vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijä sekä erikoissairaanhoidon sosiaalityöntekijät. He kaikki ovat tutkimukseni kohteena olevien sosiaalityöntekijöiden nimeämiä yhteistyökumppaneita, mutta myös he, jotka näiden palvelusektoreiden alla ovat muiden ammattiryhmien edustajia, esimerkiksi perhetyöntekijät, pakolaistyöntekijät, sosiaalisen luototuksen työntekijä, sairaanhoitajat, psykologit, eri alojen lääkärit, palvelutalojen henkilökunta sekä sosiaaliohjaajat muun muassa omaishoidontuesta ja vammaispalveluista, avopalveluohjaajat kotihoidosta, terveydenhoitajia äitiys- ja lastenneuvolasta sekä oppilas- ja opiskelijaterveydenhuollosta. Moniammatillista yhteistyöverkostoa löytyy asiakkaan toimijuuden tueksi edellä mainittujen sektoreiden lisäksi nuorisotoimesta,

työvoimahallinnosta, työllistämispalveluista, työhönvalmennussäätiöstä, rikosseuraamusyksiköstä, sijais- ja tukiperhetyöntekijöistä, poliisista, seurakunnasta, Kelasta, sairaaloista, ulosottoviranomaisesta sekä omaisista. Lisäksi esimerkiksi asunnonhankkimisen edistämiseksi yhteistyöverkostoa löytyy isännöitsijöistä ja vuokranantajista. Rajasin tutkimukseni lähitarkasteluun työntekijäverkoston käsittämään kuitenkin välitöntä asiakkaan toimijuuden tukemista. Esimerkiksi poliisi ja muut viranomaistahot, rikosseuraamusyksikkö, vankilan henkilökunta tai työhallinnon viranomaiset eivät ole mukana. Edelleen rajasin yhteistyöverkostolle suunnattavaa kyselyä niin, että sairaanhoitopiirin ja yksityisen sektorin työntekijät eivät ole mukana. Laskin, että tutkimuslupia olisi tarvittu 10 - 11 jos kaikki julkisen perustahon toimijat olisivat edustettuina.

Rajauksen tuloksena tutkimuksessani on mukana sosiaali- ja terveyspalveluiden sosiaalitoimen aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät sekä heidän monialainen että moniammatillinen verkostonsa sosiaali- ja terveystoimessa. Yhteistä rajaamalleni tutkimusjoukolle on sama työnantaja ja sama katto-palvelujärjestelmä: sosiaali- ja terveyspalvelut. Heillä on yksi ylin johtaja, sosiaali- ja terveystoimenjohtaja. Heidän lähiesimiehensä ovat usealta eri sektorilta, kuten sosiaalitoimenjohtaja, vanhuspalvelujohtaja ja terveydenhuollonjohtaja. Sosiaalityöntekijät sekä muiden ammattiryhmien edustajat ovat fyysisesti eri toimipaikoissa, paitsi sosiaalitoimiston työntekijät, jossa ovat sekä aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät että lastensuojelutyöntekijät, jotka ovat muodostaneet yhden sosiaalityöntiimin. Alue, missä kunkin erikoisalan sosiaalityöntekijä toimii, on nähdäkseni määräytynyt kussakin sektorissa sosiaalityötä ensisijaisesti ohjaavan lain mukaisesti. Esimerkiksi sosiaalitoimen aikuissosiaalityötä tekevillä ensisijainen työtä ohjaava laki on sosiaalihuoltolaki, lastensuojelussa toimivilla sosiaalityöntekijöillä ensisijaisesti lastensuojelulaki, päihdehuollossa toimivilla päihdehuoltolaki, mielenterveysasemalla toimivilla mielenterveyslaki, vanhussosiaalityössä toimivilla vanhuspalvelulaki, vammaissosiaalityössä toimivilla vammaispalvelulaki, perusterveydenhuollossa toimivilla muun muassa lääkinnällisen kuntoutuksen- sekä veteraanikuntoutuksen laki ja kouluissa toimivilla oppilas- ja opiskelijahuoltolaki. Toki kaikkien sektoreiden sosiaalityöntekijöiden toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) sekä muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sekä Suomen perustuslaki (11.6.1999/731). Juuri edellä mainitun mukaisesti tuli myös tutkimukseni vastauksissa esille useimman sektorin työntekijän hahmottelemana

työtänsä ensisijaisesti ohjaavan lain määrittely. Suomessa sosiaalihuoltolain muutos, joka tuli voimaan 1.4.2015, tiivistää viranomaistyötä, yhtenäistää sosiaalihuollon asiakasprosesseja, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja asiakaskeskeisyyttä. Sen tavoitteena on tarjota asiakkaille oikea-aikainen, matalan kynnyksen, mahdollisimman tehokas, lyhytaikainen tuki. (Araneva 2015.)

Pro gradu -tutkimukseni kohteena olevan pienen kaupungin sosiaalitoimessa sosiaalityötä tehdään usein työparin kanssa, joko sosiaalityöntekijäparin tai muuhun ammattiryhmään kuuluvan työparin kanssa. Nähdäkseni yhteistyötä tehdään joidenkin sektoreiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Pohdin, sosiaalitoimenjohtajan tavoin, tehdäänkö sosiaalityötä liian eriytyneenä. Jos näin on, seurauksena voi olla sisäisiä lähetekäytäntöjä, jotka pomottelevat asiakasta, jolloin hänen toimijuutensa löytyminen on haasteellista. Asiakkaan tilanteet ja tarpeet ovat moninaisia, eivätkä ne määrity lokeroituina sosiaalityön erikoissektoreihin, mutta yhteistyön kautta niihin voidaan vastata.

Pyrin rakentamaan aluksi mahdollisimman kokonaisen kuvan pienen kaupungin kunnallisista areenoista, joissa on aikuisasiakkaan parissa tehtävää sosiaalityötä. Ajatukseni on, että vaikeuksia on niin asiakkaalla kuin eri organisaatioissa työntekijälläkin löytää juuri asiakkaan tilanteeseen oikea-aikaisesti oikea kumppani. Sosiaalihuoltolain muutos tiivistää yhteistyötä entisestään, siksi näen, että tutkimusaiheellani on selkeä sekä sosiaalinen että tieteellinen ja käytännöllinen relevanssi. Tuloksia voi hyödyntää paikallisesti käytäntöjen tarkastelujen myötä mahdolliseksi jatkotoimenpiteiksi jos muutostarvetta vallitsevissa käytännöissä havaitaan. Yleistettynä tulokset ovat käytettävissä myös valtakunnallisesti, kuitenkin huomioiden kontekstin.

Tutkimusraporttini rakentuu teorian, empirian ja aineiston vuoropuhelulle. Tutkielmani teoreettinen viitekehys, käsitteellinen taustoitus koostuu rakenteellisesta sosiaalityöstä, moniammatillisesta yhteistyöstä verkostona, asiakkaan toimijuudesta, sosiaalityön asiantuntijuudesta ja siihen liittyvästä sosiaalisesta tuesta, johon sisältyy käsitteet: toiminnallisesta, tiedollisesta, emotionaalisesta, henkisestä ja aineellista tuesta. Tutkimustuloksissa tuon esille aineistosta nousseiden käsitysten kautta sosiaalityön asiantuntijuutta ja moniammatillista yhteistyötä verkostona, haasteineen ja

syntymisineen sekä asiakkaan tukemista toimijaksi. Johtopäätöksissä muun muassa peilaan aineistoa rakenteellisen sosiaalityön kautta.

Tutkimukseni on laadullinen, sosiaalityön käytäntötutkimus. Tutkimukseni tarkoituksena on nostaa esille sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työntekijäverkostojen yhteistyötä siihen liittyvine haasteineen. Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa/hahmottaa aikuisten parissa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostot ja niiden syntyminen sekä selvittää sosiaalityöntekijöiden ja työntekijäverkoston näkemykset ja mahdolliset erot sosiaalityön asiantuntijuudesta, odotukset sosiaalityöstä ja yhteistyöstä, niiden täyttymisestä sekä kehittämisehdotukset asiakkaan toimijuuden tukemiseksi.

Aineistonkeruumenetelmänä käytin sosiaalityöntekijöille kyselykaavaketta, puolistrukturoitua teemahaastattelua kirjallisine runkoineen, verkostokarttojen piirtämistä, yhteistoiminnallista analyysiryhmäkeskustelua sekä työntekijäverkostolle kyselykaavaketta. Haastattelujen ja kyselykaavakkeiden analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysia, osittain soveltaen.

Pro gradu -tutkielmani nimi: Sosiaalityöntekijä kapellimestarina on monimerkityksellinen. Se pohjautuu aineistosta nousseeseen huomioon sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaisen koordinaattorin osasta, jonka monialaiset ja moniammatilliset työntekijäverkostot ja sosiaalityöntekijät itse hahmottivat sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueeksi. Nimi innoitti minua työstimään tämän opinnäytetyön erilaisten elämäntilanteiden, opiskeluun ja teoretiedon lisäämiseen liittyvään kirjallisuuteen perehtymisen sekä esseiden kirjoittamisen ja monialaisen sosiaalityön ohessa loppuun asti.

2 Tutkimuksen käsitteellinen taustoitus

2.1 Rakenteellinen sosiaalityö

Anneli Pohjolan (2014) mukaan rakenteellisen sosiaalityön määritykset ja painotukset muuttuvat aikakausien muutosten ja kulttuuristen erojen mukana. Kuitenkin rakenteellinen sosiaalityö näyttää paikantuvan ajasta ja paikasta riippumatta sosiaalityön perusymmärryksestä ihmisestä elämäntilanteessaan ja elinympäristössään, osana monimutkaisia rakenteita. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on vaikuttaa näihin rakenteisiin, joilla ihmisten hyvinvointia kyetään tukemaan, hänen elämäntilanteitaan huomioimalla ja elinolosuhteitaan parantamalla. Kun sosiaalityö vaikuttaa yhteiskunnallisiin, poliittisiin, ideologisiin sekä järjestelmien suhteisiin, vahvistetaan rakenteellisesti ihmisten mahdollisuuksia yhdenvertaisuuteen, oikeudenmukaisuuteen, osallisuuteen sekä yhteisöihin ja yhteiskuntaan kiinnittymiseen. (Pohjola 2014, 33.) Sosiaalityöhön liittyy laajoja kokonaisuuksia, joita lähestytään erilaisten sosiaalityön menetelmien avulla. Rajaan käsittelyäni niin, että paneudun aineistoni hahmottamiseen rakenteellisen sosiaalityön kautta, koska se on yksi tärkeä osa-alue myös ruohonjuuritasolla tehtävää asiakassosiaalityötä. Rakenteellinen sosiaalityö löytyi pro graduni teoriaksi tai oikeammin lähestymistavaksi juuri aineistoni avulla. Hahmotin tutkimusta tehdessäni, että aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa oli rakenteellisuus sosiaalityössä pohjavireenä taustalla. Rakenteellisuuden tarvetta löytyi myös työntekijäverkoston vastauksissa muun muassa yhteistyöhön ja työn järjestämiseen liittyen. Tarkastelen tutkimukseni vastauksia sosiaalityöstä, paitsi tutkimuskysymysteni avulla, myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.

Uuden sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301, 7§) mukaan rakenteellisen sosiaalityön avulla on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon tuottamisesta ja välittymisestä asiakkaiden tarpeista lähtevästi, huomioiden niiden yhteiskunnalliset yhteydet. Tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistyminen. Sosiaalihuoltolakiin kirjattuna rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluvat tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kuntien asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiantuntemus tulee tuoda osaksi kunnan

muiden toimialojen suunnittelua. Myös yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa tulee yhteistyössä huolehtia palvelu- ja tukitoimien kehittämisestä.

Asiakkaan toimijuutta eivät tue vain työntekijät, vaan myös yhteiskunnalliset olosuhteet. Sosiaalityöntekijä on näköalapaikalla tiedottamassa kulloisestakin ilmiöstä päätöksentekijöille, jotta yhteiskuntarakenteissa kyettäisiin ihmisten hyvinvointia uhkaaviin ilmiöihin reagoimaan ennaltaehkäisevästi. Sosiaalityöhön on aina kuulunut sosiaalisen asiantuntijuuden eri rooleissa toimiminen yhteiskuntaan vaikuttaessa. Sosiaalityötä tehdään niin yksilöiden, perheiden, kuin ryhmien kanssa, unohtamatta yhteiskunnan eri verkostoja. Sosiaalityö käsitetään sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyväksi työksi. Siihen liittyy keskeisesti arvot. (Sirkka 2014, 127.) Yhteiskunnallisten panostusten avulla sosiaalityön mahdollisuudet toimia, niin ennakoivasti kuin korjaavasti, saavat erilaisia painoarvoja. Sosiaalityöllä on mahdollisuus näköalapaikalta tuoda tietoa päättäjille suunnan muutoksiin ja olla voimavarana päätöksenteolle tuottamassa tietoa ihmisten tilanteesta ja maassamme sekä maailmassa vallitsevista ilmiöistä. Kyösti Raunio (2010) toteaa: sosiaalityön syrjäytymiseen liittyvä tehtävä ei ole vain yksilöiden ja perheiden kanssa tehtävää työtä, vaikka välitön työskentely asiakkaiden kanssa ongelmien lievittämiseksi ja poistamiseksi onkin tarpeen, kuten myös osallisuuden edellytysten vahvistaminen, syrjäytymistä ennaltaehkäisevä työ edellyttää sosiaalityön suuntautumista ammatillisena toimintana yksilökeskeisestä työstä myös rakenteiden kehittämiseen. (Raunio 2010, 18.)

Vaikeista asioista on puhuttava ja kirjoitettava. Yhteiskunnassamme tulee käydä keskustelua siitä, miten rakenteellisella tasolla tehty tai tekemättä jätetty päätös vaikuttaa ihmisten elämään. Asioista tulee puhua julkisesti ihmisten tähden eikä pahan seurausten sensaatiohakuisuuden vuoksi. Tutkimuksilla on painoarvoa päätöksenteossa. Jotta hyvinvointiargumentteja kuunneltaisiin, niitä pitäisi kyetä tukemaan tutkimuksiin perustuvilla arvioilla eri vaihtoehtojen vaikutuksista. (Kiander 2014, 34.) Sosiaalityön kehittäminen asiakasnäkökulmasta korostuu esimerkiksi SOTE -puheessa asiakaslähtöisyyden vaatimuksena. Asiakkaan asiantuntijuuden ja toimijuuden edistäminen liittyy myös osaltaan asiakkaan valtaistumiseen. Sosiaalityön vaikuttamistehtävä tulisi nähdä velvollisuutena osallistua julkiseen keskusteluun, jotta tietoisuuteen tuotaisiin myös kaikkein heikoimmassa osassa olevien tilanteet ja tarpeet. Palvelujen kehittämisen tueksi sosiaalityön työyhteisöjen toimintakulttuurin tulee sallia kyseenalaistamisen, omien osaamisvajeiden esiin nostamisen ja työstä aiheutuvien

ristiriitaisten tunteiden käsittely. (Heinonen & Sinko 2009, 95–97.) Yhteiskunnallisella tasolla tämä on yksi suurista eettisistä haasteistamme tehokkuutta ihannoivassa Suomessa 2016.

Rakenteellinen sosiaalityö on aina kontekstuaalista työtä. Ympäröivää yhteiskuntaa ei saa sulkea ulkopuolelle tarkasteltaessa kulttuurista kumpuavia malleja toimia, joita yhteiskunta ylläpitää ja mahdollistaa mekanismeillaan. Toimintaympäristöstä tulevat signaalit joko edesauttavat syrjäytymisen olemassaoloa tai ovat sitä ennaltaehkäisemässä. Lainsäädännöllä ja sosiaalipoliittisilla päätöksillä on suuri merkitys ihmisten tarpeiden huomioimisessa. Yhteiskunnalliseen päätöksentekoon vaikuttaminen on rakenteellisen sosiaalityön peruslähtökohtia. Sosiaalityö on näköalapaikka. Se on ihmisoikeustyötä. Tarvitaan näköalapaikalla olemista, sieltä katsomista ja huono-osaisuuden kysymyksiin vaikuttamista. Tarvitaan ihmisten tilanteiden näkemistä, heidän kokemuksensa vastaanottamista ja ihmisten kanssa toimimista. Sosiaalityöllä on sanottavaa yhteiskuntapolitiikan eri toiminta-alueilla. Sosiaalityössä on etsittävä keinoja, miten saada muut katsomaan näköalapaikalta avautuvaa. Sosiaalityöntekijä ei voi olla hiljaa ja piilossa. Sosiaalityö on jatkuvasti monella tapaa eettistä työtä, asioista tiedottaminen ja rakenteiden muuttamiseen pyrkiminen on osa eettistä näkökulmaa. Jokainen sosiaalityöntekijä ja tutkija tekee omalla persoonallaan työtä myös suhteessa julkisuuteen. (Skaffari 2012, Hurtig 2012a.)

Suomessa on ollut aikaisemmin julkista keskustelua sosiaalisten muutosten vaikutusten arvioinnin merkityksestä, ennakoiden, miten uudistukset voivat vaikuttaa kansalaisten näkökulmasta. Nyky-Suomessa se on kuitenkin unohtunut. Kukaan ei tiedä, miten nykyiset taloudelliset ja koulutukselliset uudistukset tulevat vaikuttamaan jatkossa. Esimerkiksi ekologisessa sosiaalityössä keskeistä on rakenteellinen vaikuttaminen eri tasoilla. Pyritään saamaan ääni marginaalissa oleville ja kuullaan se. Toiminta on yhteistä, yhteistoiminnallista: me - ei minä ja sinä. ”Ääni” tuo rakenteiden muuttamiselle perustuksen. Tärkeää on tiedon tuottaminen kunnallis- ja valtakunnanpolitiikkaan kansalaisten elinoloista ja toimiminen paikallisessa sekä valtakunnallisessa että globaalissa vaikuttamisessa. Erityisesti yli sukupolvinen sosiaalinen kestävyys edellyttää jatkuvuutta ja muutosta. Jos aina edetään samalla mallilla, ei se ole sosiaalisesti kestävä. On tehtävä myös korjausliikkeitä. Onko nykyhallinnollamme vastuuta kestävyydestä? Jos käytämme ja/tai myymme kaikki

luonnonvarat, mitä jää seuraaville sukupolville? Elämme systeemissä, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen.

Meillä on parannettu tietoyhteiskunnan saatavuutta kansallisesti muun muassa laajakaistaverkoin. Paljon on kuitenkin vielä edelleen tehtävää, jotta kannettava puhelin ja tietokone toimisivat myös syrjäseuduilla. Tietokoneen kautta saatava yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemus saattaa jatkossa olla yksi syrjäytymistä ehkäisevä väline. Suomessa on sosiaaliturvan sekä verotuksen avulla kyetty jakamaan hyvinvointia myös pienituloisemmille. Suomen linja köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnassa liittyy vahvasti universaalien palveluiden ja riittävän sosiaaliturvan pohjoismaisen hyvinvointipolitiikan perinteeseen. (Raunio 2010, 126). Kuitenkin viime vuosina rahan valta on saanut yhteiskunnassamme suuren mahdin. Ne asiat, joita ei ole suojattu perustuslailla, yritetään muuttaa, kunkin vallassa olevan tarkoitusperän mukaan, aina hallitusten vaihtuessa. Välillä ajatellaan kaikkien parasta, mutta usein sorrutaan eriarvoistamiseen, hoidetaan markkinoita, ihmisten hoitamisen kustannuksella. Hyvinvointivaltiota ja -yhteiskunnasta puhutaan julkisuudessa alentavaan sävyyn. Maahamme luotu kattava sosiaaliturva on suojannut kotitalouksia sairauden tai työttömyyden aiheuttamilta riskeiltä. Samalla se on luonut vakautta ja vähentänyt köyhyyttä. Sosiaaliturva on kaventanut myös tuloeroja jakamalla tuloja uudelleen. Myös verotus, jota edellytetään hyvinvointivaltion rahoittamiseksi, on osaltaan ollut kaventamassa tuloeroja. Laaja sosiaaliturva ja matalat tuloerot kuuluvat erottamattomasti yhteen. (Kiander 2014, 30–31.)

Myös muut universaalit palvelut: asiakkaille huokea julkinen terveydenhuolto, sairausvakuutus, äitiys- ja lastenneuvolat sekä ilmainen peruskoulutus, kouluruokailu ja opiskelun yhteiskunnallinen taloudellinen tukeminen ja kohtuuhintaiset asunnot ovat olleet maassamme avainasemassa syrjäytymisen ehkäisyssä. (Harjula 2012, 35–48). Tähän ollaan valtion taholta tekemässä heikennyksiä. Emmekö me ymmärrä mihin se johtaa? Hyvinvointipoliittinen orientaatio edellyttää sosiaalityöltä vahvaa panosta yhteiskunnallisena vaikuttajana. Sosiaalityötä tulee laajentaa rakenteiden ja yhteisöjen kehittämiseen. Tavoitteena on uudenlainen sosiaalityön professio, joka suuntautuu ehkäisevään ja vahvistavaan työhön, korjaavan työn asemasta. (Raunio 2010, 142–143.)

Sosiaalipolitiikkaan kohdistuu entistä enemmän odotuksia osallistumisesta sosiaalisia ongelmia ja huono-osaisuutta ennaltaehkäisevään työskentelyyn yhä vähemmillä

resursseilla. Sosiaalityöntekijät tekevät väliintuloja sosiaalisia ongelmia kokeviin yksilöihin, ryhmiin, yhteisöihin tarkoituksenaan auttaa ihmisiä saamaan kontrolli omaan elämäänsä ja tilanteisiinsa. Sosiaalityö voi käsittää minkä tahansa elämänalueen. Kuitenkaan enää ei haluta vanhoja palveluja, vaan halutaan universaaleja, ei-stigmatisoituja palveluita. Sosiaalityötä arvioitaessa on nähty, että vaikutetaan liian vähän ympäristöön. Kasautuvat sosiaaliset ongelmat saattavat muodostaa kierteen, jossa useat haittatekijät vahvistavat toisiaan. Sosiaalityön näkökulmasta on tärkeää, että ihmisten elämänhallinnan vaikeuksiin kiinnitetään huomiota, mutta myös ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta tulee vahvistaa. Kyse on myös ympäröivästä yhteisöstä ja yhteiskunnasta. (Raunio 2010, 31.)

Kulttuurisuuden valepuku voi pyrkiä kätkemään sosiaalisia ongelmia edistävien mekanismien olemassaolon. Niiden taakse täytyy nähdä, ne täytyy löytää ja niihin täytyy tarttua sekä viestittää, että mekanismit ja niiden pyrkimykset on nähty. Tunnistamista vaikeuttaa näköalojen heikkous. Inhimillinen pahuus on tabu yhteiskunnassamme. Olemme mestareita välttelemään vastuuta. Palvelujen rakentuessa järjestelmälähtöisesti, merkitsee se usein sitä, että inhimillisen hädän kohdannutta ihmistä ja hänen elämäntilannettaan ei kohdata kokonaisvaltaisesti (Laitinen 2004, 296). Sosiaalityöllä pitää olla näkemystä kokonaisuuksista, mutta myös taitoja ruohonjuuritasolla tehtävään arvokkaaseen työhön. Sosiaalityöntekijällä tulee olla välineitä tunnistaa rakenteissa, makrotasolla, lymyävät tabut ja vaikeasti puheeksi otettavat asiat. Sosiaalityöntekijän tulee kohdata ja kuulla asiakas siten, että kohtaaminen on eettistä, siinä on luottamusta, herkkyyttä, välittämistä ja kunnioittamista. Vuorovaikutuksella on tärkeä rooli sosiaalisena ja sosiaalityön taitona. Oman sosiaalityöntekijä-identiteetin ymmärtäminen ja kehittäminen sekä käyttäminen ovat merkityksellistä vuorovaikutustilanteissa. Sosiaalityön tavoitteena on käyttää dialogisuutta ja vuorovaikutustaitoja asiakasprosesseissa sekä monitoimijaisissa yhteistyöverkostoissa, koska niissä piilee mekanismi, joilla tuetaan ihmistä. Vuorovaikutus kohtaamisissa sosiaalityössä voi auttaa ihmistä auttamaan itse itseään, näkemään itsensä arvokkaana, tapahtumista huolimatta. (Leppiman, 2015.)

Syrjäytynyt ihminen saattaa menettää kokonaan luottamuksensa yhteiskuntaan, sen edustajiin ja demokraattisen päätöksentekojärjestelmän toimivuuteen. (Heikkilä 2007, 59). Myös halu vastuun kantamiseen ja itsestään huolehtimiseen voi heiketä. Kun ihmisellä on tasapainoa psykososiaalisella tasolla, kokee hän itsensä hyvinvoivaksi,

toimintakykyisemmäksi ja terveemmäksi. Hän kykenee käyttämään itseohjautuvuutta asioidensa hoitamiseksi ja muuttamiseksi. Yhteisöön kuuluminen lisää hyvinvointia. Vankka sosiaalinen verkosto, sosiaalisuus ja osallisuus lisäävät tarpeellisuuden ja turvallisuuden tunnetta sekä elämänlaatua. Yksinäisyys ja masentuneisuus aiheuttavat usein somaattisia oireita ja johtavat toimintakyvyn laskuun. Käytännön sosiaalityö on painottunut yleensä ennaltaehkäisevään sijasta korjaavaan työhön. (Raunio 2010, 28). Tyypillistä on, että palvelujärjestelmissämme lasketaan palveluiden käyttäjien määriä henkilötunnuksilla, tavoitellaan erilaisia suoritteita ja tuottamista. Psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet on usein unohdettu.

Anne Edwardsin (1988) mukaan sosiaalialan ammattilaiset, samoin kuin opettajat tai mielenterveyspuolen toimijat, paitsi auttavat ihmisiä, myös luovat ja ylläpitävät erilaisia vallankäytön mekanismeja. Mekanismit voivat olla taloudellisia, fyysisiä, psyykkisiä tai ideologisia. Sosiaalinen kontrolli voidaan piilottaa moneen, näennäisesti hyvää tarkoittavaan toimenpiteeseen. (Jamrozik & Nocella 2006, 196–197.) Myös lisääntynyt byrokratia sosiaalityössä tuo haasteita kohtaamisiin, esimerkiksi sosiaalityöntekijä ei enää ole autonominen toimija, joka voisi vastata yksilön tarpeisiin, vaan vaarana on, että hän vastaa organisaation ja markkinavoimien tarpeisiin. Palvelut ovat hajallaan, asiakkaat eivät tiedä, mistä hakea apua. Työntekijöillä on liikaa asiakkaita ja paperityöt valtaavat työajan. Heillä ei ole aikaa keskittyä asiakkaisiin - vain papereihin. Halutaan vaihtaa alaa. Sosiaalityö ja sosiaalipolitiikka ovat kohdanneet vaikeuksia nykyajan uusliberalistisessa kehyksessä, jossa markkinoiden voiton tavoittelu on keskeistä. Katsotaan, että sosiaalityö ei ole tuottavaa, vaan siihen uppoaa yhteiskunnan ja yksilöiden varoja, joita ei haluta käyttää. Uusliberalismi vaikuttaa yksityistämisen ja markkinoiden keskittymiseen. Tämä ei anna sijaa sellaisille asiakkaille, joilla ei ole varaa maksaa palveluistaan. Sosiaaliset ongelmat myös kansainvälistyvät. Kun maailmanlaajuinen rakenteellinen epätasa-arvo pahenee, erityisesti köyhyys, seksismi, rasismi, vammaisiin ja ikääntyneisiin kohdistuva syrjintä lisääntyy. Sosiaalityö ei kohtaa kaikkia tukea tarvitsevia (Forssén & Roivainen & Ylinen & Heinonen 2012, 15).

2.2 Sosiaalityön asiantuntijuus

Raunio (2010) tuo esille Talentian vuoden 2005 Sosiaalityön eettiset periaatteet, jossa edellytetään, että sosiaalityöntekijän tehtävänä on estää syrjintää yhteiskunnassa ja asiakkaiden elämässä. Syrjinnän vastustaminen perustuu jokaisen ihmisen oikeuteen olla tasavertainen. Eettisissä periaatteissa syrjintää ei nähdä vain yksilötasolla esiintyvänä aktiivisena toimintana vaan myös yhteiskunnan rakenteisiin liittyvänä toimintana. Uusissa Talentian eettisissä periaatteissa sosiaalialan ammattilaisen tulee edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta asiakkaidensa elämässä sekä koko yhteiskunnassa. ”Ammattilaisen on velvollisuus estää negatiivista syrjintää, joka perustuu kykyihin, ikään, kulttuuriin, sukupuoleen, siviilisäätyyn, yhteiskunnalliseen tai taloudelliseen asemaan, poliittisiin mielipiteisiin, ihonväriin, rotuun tai muihin fyysisiin ominaisuuksiin, sukupuoliseen suuntautumiseen, uskontoon tai muuhun vakaumukseen.” (Talentia 2013.)

Soile Rantasalmen (2008, 13) mukaan sosiaalityö on kaikille tarkoitettua sosiaalipalvelua, jossa asiakkuus ei riipu iästä, sosioekonomisesta asemasta tai etnisestä tarpeesta vaan tarpeesta. Asiakkaita ovat ne henkilöt, jotka hakevat tai käyttävät sosiaalihuollon palveluja. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Sosiaalityössä kohdataan tuen ja tiedon tarpeita yksilöiden sekä heidän läheistensä eri elämänvaiheissa. Elämän taitekohdissa, kriiseissä, perheiden ja yhteisöjen kanssa toimiminen, yhteistyö moniammatillisen ihmistyön verkoston kanssa sekä yhteiskunnallinen osallistuminen ja vaikuttaminen ovat sosiaalityön ammatillisuuden tyypillisiä elementtejä. Sosiaalityöntekijä on myös yhteistyökumppani, jonka kanssa tehdään avointa yhteistyötä asiakkaan elämäntilanteen kohentamiseksi. Sosiaalityön asiantuntijuutta on myös nostaa esille asiakkaan asiantuntijuus. Sosiaalityöntekijä tukee asiakkaan omia tavoitteita. (Huotari & Hurtig 2008, 7; Rantasalmi 2008, 17.)

Asiakkaiden kohtaaminen, ongelmanratkaisutyö ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen edellyttävät, että sosiaalityöntekijä osaa hankkia tietoa, analysoida ja käsitellä sitä. Tämä kuuluu olennaisesti sekä sosiaalityön käytännön osaamiseen että tutkimukseen. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen hyödyntäminen tuo uusia välineitä sosiaalityön työssä muodostuneen kokemustiedon käyttämiseen ja käytännön jäsentämiseen. Sosiaalisten ilmiöiden ymmärtäminen, yhteiskunnallisten vaikutusten tunnistaminen ja niihin

rakenteellisesti vaikuttaminen sekä ihmisten, perheiden ja yhteisöjen arjen kysymysten tunteminen ja vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaidot liittyvät olennaisesti sosiaalityön asiantuntijuuteen. (Huotari & Hurtig 2008, 7, 9.)

Ihmisten erilaiset elämäntilanteet heijastavat monimutkaistuvan yhteiskunnan tuottamaa epävarmuutta ja riskejä. (Kananoja & Lähteinen & Marjamäki & Laiho & Sarvimäki & Karjalainen & Seppänen 2007, 117.) Ihmisten syrjäytymistä voivat aiheuttaa esimerkiksi opiskelumahdollisuuksien puute, työttömyys tai pätkätyöt, matalapalkkaisuus, toimeentulo-ongelmat, perusturvan liian matala taso, yhteiskunnan tukiverkon puuttuminen, sairastuminen, vammaisuus, huono terveydenhuolto, päihteet, rikollisuus, asunnottomuus tai poikkeava käyttäytyminen. Erityisen herkkiä tilanteita syrjäytymiselle ovat ihmisten elämän muutosvaiheet, esimerkiksi koulun, työsuhteen tai parisuhteen päättymisen. Syrjäytymisessä on kyse pitkäaikaisesta prosessista, jossa on moniulotteisia, kasautuvia ongelmia. Mikään yksittäinen ongelma ei aiheuta syrjäytymistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 5.) Hyvinvointia estävät ongelmat merkitsevät yksilön useilla tärkeillä elämänalueilta sivuun joutumista. Sivuuun joutuminen voi koskea työn, perhe-elämän, sosiaalisten suhteiden ja yhteiskunnallisen osallistumisen ohella myös kulutusmahdollisuuksien puutetta. Silloin myös köyhyyttä voidaan pitää syrjäytymisen yhtenä osatekijänä. (Raunio 2010, 32.) Kyösti Raunio (2010, 28) korostaa, että sosiaalityössä syrjäytymistä tulee tarkastella lopputuloksen, yksilöiden hyvinvoinnissa olevien ongelmien näkemisenä, jotta niihin voisi tarttua. Sosiaalityössä syrjäytymisen ydin paikantuu kasaantuneisiin hyvinvointia estäviin ongelmiin. Yleensä sosiaalityö aktualisoituu vasta siinä vaiheessa kun syrjäytymisen riski on jo todellista. Katja Forssen, Irene Roivainen, Satu Ylinen ja Jari Heinonen (2012, 15) toteavat, että sosiaalityö ei kohtaa kaikkia tukea tarvitsevia. Kasautuvat ongelmat muodostavat kierteen, jossa useat haittatekijät vahvistavat toisiaan. Syrjäytymisen vastakohtana on yhteiskunnallinen osallisuus tai integraatio. (Raunio 2010, 47).

Sosiaalityöhön liittyy keskeisesti *sosiaalinen tuki*. Jokainen ihminen tarvitsee toista ihmistä. Elämässä tärkeää on tuntea, että on arvostettu ja hyväksytty niin perheessä, yhteisössä kuin yhteiskunnassa. Ei ole aivan sama, minkälaisia kohtaamisia ihmiset saavat. Jo pienen vauvan ja leikki-ikäisen vuorovaikutussuhteet ovat tärkeitä minuuden ja itsetunnon sekä luottamuksen syntymiselle. Ihmisinä tarvitsemme toinen toisiamme, arvostavaa suhtautumista ja hyväksyntää. Ihmisen kokema vaikeus on mahdollista

muuttua rohkeudeksi, jos häntä siihen kannustetaan ja hänet kohdataan tuntevana ja arvokkaana yksilönä, oman elämänsä subjektina. Lapsena luotu sosiaalinen pääoma on pohja aikuisen toimintakyvylle. Oman elämänsä hallinta, tunne siitä, että pystyy selviytymään arjestaan, on tärkeää. Sosiaalinen tuki voidaan määritellä monin eri tavoin. Petri Kinnusen (1998) määritelmän mukaan sosiaalinen tuki on ihmisen hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä, joita voi tehdä asiakas itse, hänen läheisensä tai muut, kuten viranomaiset. Toimenpiteiden avulla ihminen voi itsenäisemmin päättää elämänsä liittyvistä asioista. Sosiaalinen tuki on vuorovaikutusta ihmisten välillä. Vuorovaikutteisuus näkyy esimerkiksi niin, että ollaan samalla sekä tuen antajana että sen saajana. (Kinnunen 1998, 28–29.) Esko Kumpusalon (1991,14) jaottelun mukaan sosiaalinen tuki voi olla *toiminnallista, aineellista, tiedollista, emotionaalista* tai *henkistä* tukea. Raili Gothòni (1990) toteaa kaikille sosiaalisen tuen määritelmille olevan yhteistä sen, että ne liittyvät vuorovaikutussuhteisiin. Yleensä sosiaalinen tuki saadaan ihmisen pysyvän verkoston kautta ja sen merkitys on keskeistä ihmisen identiteetin muodostumisessa, selviytymisessä ja mukautumisessa elämän ristiriitatilanteissa. (Gothòni 1990, 11.) Sosiaalisen tuen merkittävyys näkyy ihmisen hyvinvointina. Sosiaalisen tuen avulla ihmisen on helpompi selvitä elämässään erilaisista vaikeuksista ja haasteista. Arjessa sosiaalisen tuen saaminen mahdollistuu yleensä läheisten, kuten perheen tai ystävien kautta. Läheisten tuen ja avun koetaan olevan vastavuoroista ja ilman stigmaa. Kun sosiaalinen verkosto on vakiintunut, sen tarjoamaan tukeen on myös helpompi luottaa. (Thompson 2015, 19–21.)

Läheisten ihmisten tuen puuttuessa voivat viranomaiset tarjota tukea. Sosiaalityöntekijän tehtäviin liittyy velvoite tarjota asiakkailleen sosiaalipalvelujen lisäksi sosiaalista tukea. Sosiaalisen tuen tarjoamisen velvoite sisältyy sekä sosiaalihuoltolakiin että sosiaalihuollon ammattihenkilölakiin. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 15 §:n mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan ne yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan niiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (26.6.2015/817) 9 §:n mukaan sosiaalityöntekijän erityisenä velvollisuutena on muun muassa vastata yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista.

Kumpusalon (1991, 28) mukaan sosiaalista tukea on vaikeaa mitata. Esimerkiksi aineellista tukea voidaan mitata rahan määränä, mutta varsinaisesti sosiaalisen tuen laatua voi arvioida vain tuen saaja subjektiivisesti. Sosiaalisen tuen muodoissa tuen oikea-aikaisuus ja laatu ovat tärkeitä elementtejä. Sosiaalinen tuki ja etenkin emotionaalinen tuki on erityisen merkityksellinen ihmiselle. Emotionaalista tukea on esimerkiksi kannustaminen ja empatia. Kumpusalo (1991) liittää emotionaalisen tuen puutteen yhdistyvän ihmissuhdevaikeuksiin ja yksinäisyyteen. Hän tuo esille väärin mitoitettua ja huonolaatuisen tuen haittoja, joka voi passivoittaa tuen saajan ja tehdä hänet riippuvaiseksi sosiaalisen tuen antajista. Sosiaalisen tuen tulisi tukea saajansa omatoimisuutta, itsetuntoa ja selviytymistä. (Kumpusalo 1991, 14–21, 28.)

2.3 Asiakkaan toimijuus

Jokaisella meistä on elämässämme tilanteita, jolloin olemme toimintakyvyttömiä. Kukaan ei selviydy yksin. Sosiaalityöllä on erilaisia metodisia lähestymistapoja ihmisen auttamiseksi, esimerkiksi ongelmanratkaisuun tukeminen, empowerment eli voimaannuttamistyö, psykososiaalinen sosiaalityö ja rakenteellinen sosiaalityö, joiden avulla kunkin osallisuutta vahvistetaan. Liisa Hokkasen (2009, 320–321) mukaan ihmisen toimijuuden -käsitteeseen liittyy vahvasti voimaantuminen, joka on ihmisen yksilöllisten voimien löytymistä hänen tietoisuutensa kasvettua. Myös valtautuminen vahvistaa toimijuutta. Kyse on valtautumisesta kun ihminen kykenee yhteiskunnassa löytämään tapoja viedä asioitaan eteenpäin. Empowermentissa kyseessä on monitasoinen prosessi, itse asiassa se on sekä prosessi että päämäärä. Empowermentin avulla yksilöiden, ryhmien ja yhteisöiden on mahdollista vaikuttaa elinolosuhteisiinsa ja muuttaa niitä, saavuttaa haluamiaan asioita, kohentaa elämänsä laatua ja auttaa myös toisia näissä pyrkimyksissä. Hokkanen (2009, 321–322) esittää empowermentin luonteeseen kuuluvan jatkuvan edistymisen tavoittelun prosessin, jossa yhden päämäärän saavuttaminen voi olla niin merkittävä kokemus, että paluuta entiseen voimattomuuden tilaan ei enää ole.

Erilaiset kriisit kuuluvat ihmisen elämänkulkuun ja ne voivat olla myös ikäsidonnaisia. Kriisit eivät ole kielteisiä, vaan mahdollisuuksia uusiutua ja valita uusia suuntia, uusia aloituksia, kuten Marika Lassila (2005, 184) ilmaisee: kaikessa paradoksaalisuudessaan

raskaisiinkin elämäntilanteisiin tai valintoihin sisältyy uusien aloitusten mahdollisuus. Sosiaalityön työvälineinä on siis mahdollista käyttää muun muassa asiakkaan voimaannuttamista, valtaistamista ja osallistamista, perustuen juuri tähän edellä mainittuun peruskäsitykseen. Kriisit ovat mahdollisuus. Niiden kautta on mahdollisuus löytää suhde itseen, ympäristöön, osallisuuteen ja vuorovaikutukseen ja uusien avainvalintojen tekemiseen, jotka voivat vaikuttaa elämänkulkuun. Voimaantumisen tavoitteena on lisätä yksilöiden resursseja niin, että heidän elämänhallintansa vakautuu. (Greene & Lee & Hoffpauir 2005, 268). Empowerment -lähestymistapa, ihmisten toimintavalmiuksien kasvattaminen sosiaalityössä on tärkeässä roolissa yksilöiden selviytymisessä. Oman elämänsä subjekti, tunne siitä, että pystyy ja kykenee selviytymään arjestaan, on tärkeää. Usein voimaantumisella viitataan yksilön sisäiseen voimaantumisen prosessiin, kun taas valtaistumisella tarkoitetaan yksilön ja ympäristön välistä valtaistumisen prosessia (Hokkanen 2014b, 43). On huomioitava, että yksinomaan voimaannuttamiseen liittyvät toimet lisäävät voimaannuttamista tarvitsevia ihmisiä. Jos toimenpiteet liittyvät vain valtauttamiseen, jäävät yksinäiset ihmiset yksin. Sosiaalityössä tarvitaan sekä valtautumista että voimaantumista edistäviä käytäntöjä. (Hokkanen 2009, 334.) Keskeinen käsite voimaantumisessa ja valtaistumisessa on toimijuuden käsite. Hokkanen (2014b, 56–57) toteaa, että autetuksi tuleminen edellyttää toimijuutta - joko yksilön toimijuutta tai kollektiivista toimijuutta. Toimijuuden mahdollistumiseksi ihmisten äänen kuuluville saaminen on tärkeää. ”Ääni” on keskeinen elementti ymmärrettäessä empowermentin ulottuvuuksia. Äänellä tarkoitetaan ihmisten toiveiden ja tunteiden ja sen, mitä heille tapahtuu, tekemistä tiettäväksi, näkyväksi. Ilman ihmisten omaa ääntä, ilman ihmisten kuulemistä, yksinkertaisesti vain teemme näennäistyötä, ilman vaikuttavuutta (Thompson 2007, 29).

Asiakkaan toimijuuden löytymiseen tähtäävät sosiaaliset muutokset eivät ole luonteeltaan toimenpiteitä tai palveluja, joita asiantuntija tekee tai antaa. Sosiaalisten olojen, ihmisten elämäntilanteiden ja toimintaedellytysten sekä toimintakyvyn tai elämänotteen muutokset ovat yleensä aikaa vaativia ja moniulotteisia prosesseja, jotka toteutuvat asiakkaan ja ammattilaisen yhteisenä työnä. Sosiaalityön prosessin olennainen osa on asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys siitä, miksi ja mitä varten työskennellään. On tarpeen käydä avointa keskustelua, mikä on kummankin toimijan osuus työskentelyssä. Asiakas tarvitsee selkeän kuvan, mikä hänen oma osuutensa on. Myös työntekijän täytyy tuntea asiakkaan odotukset. Mitä selkeämmin ja avoimemmin yhteisen työskentelyn pelisäännöt on sovittu, sen parempi pohja on

muutostyölle. Sosiaalityön luonne on kumppanuuden ohella myös velvoittavaa, esimerkiksi lastensuojelutyössä. Eettisesti ja ammatillisesti vastuullisena työalana kaikessa sosiaalialan työssä tulisi olla työskentelyn ja tavoiteltujen muutosten pelisäännöt keskusteltu ääneen ja dokumentoitu sekä toimintatavoista sovittu. Myös muutosten etenemisen arviointisuunnitelma väliarvioineen tulisi sopia yhdessä. Jos yhdessä sovitulla toimilla ei ole tarkoitettua vaikutusta, on syytä tarkastella tilannetta ja tavoitteita uudelleen. Arvioinnin ei ole tarkoitettu palvelemaan vain sosiaalityöntekijää tai hänen taustaorganisaatiotaan, vaan auttamaan ja ohjaamaan asiakasta pohtimaan työskentelyään ja odotuksiaan avun suhteen sekä omaa osuuttaan ja mahdollisuuksiaan elämäntilanteensa muutoksessa. (Kananoja ym. 2007, 115.) Ilmari Rostila (2001, 39–40) tuo esille asiakkaan omien käsitysten ja toiminnan kunnioittamisen, jotta asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, missä järjestyksessä ja aikataulussa hänen asiassaan edetään. Kyse on asiakkaan voimavarakeskeisyydestä lähtevästä työstä, joka tarjoaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen työskentelysuhteen muodostumiselle hyvän lähtökohdan. Asiakaslähtöisen toiminnan avulla asiakkaan sitoutuneisuus ja voimavarat kasvavat. Tällä on merkitystä työn laadulle ja tuloksellisuudelle.

2.4 Moniammatillinen yhteistyö verkostona

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa on tavoitteena, verkostotyön laaja-alainen ja ennakkoluuloton käyttö sosiaalityössä. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 22.) Tässä tutkimusraportissani puhun monialaisena tai moniammatillisena verkostona tehtävästä yhteistyöstä. Verkosto määritellään tukiverkostona, joka voi toimia henkilölle konkreettisena avun antajana tai henkisenä tukena. Työskentely verkostossa edellyttää toimijoiden vastuullisuutta ja sitoutumista sekä avointa tiedon kulkua. (Malin 2000, 5; Jokinen & Malin 2000, 11.) Tiimityö on yksi ryhmätyön muoto (Isoherranen 2012, 38). Näen, että tiimityössä on taustalla organisaation johto, mutta verkostona työtä tehdään työntekijöiden ja asiakkaan kesken asiakastarpeesta niin, että se on aina ainutlaatuinen yhdistelmä työntekijöitä asiakkaan ympärillä. Yhteistä tässä tutkimuksessa, niin tiimi- kuin verkostotyölle, on sekä monialaisuus että moniammatillisuus. Monialaisella tarkoitan muita sosiaalityöntekijöitä ja moniammatillisella tarkoitan eri professioiden edustajia tiimissä tai verkostossa. Moniammatillinen yhteistyö on tapa organisoida työtä (Pärnä 2012, 14).

Sosiaalityössä moniulotteinen toimintaympäristö vaatii monialaisen osaamisen saumatonta yhdistämistä. Voidaan puhua jaetusta asiantuntijuudesta. (Pohjola 2007, 14; Pohjola ym. 2014, 123.) Moniammatillisuus ja moniammatillinen yhteistyö ovat käsitteinä monimerkityksisiä, heijastaen määrittelijöidensä taustateorioita ja -käsitteitä. Työelämän arkitoteamuksissa saattaa kuulla, että meillä on aina tehty moniammatillista yhteistyötä. Tarkemman selvittelyn jälkeen kuitenkin paljastuu, että kyseessä on useimmiten useiden ammattilaisten rinnakkain tapahtuva työskentely. (Isoherranen 2012, 11.) Yhteistyön kehittäminen ei ole uutta, mutta yhteistyön mallit ovat usein hajanaisia. Sosiaalityön käytännöissä on entistä enemmän kyttävä toimimaan moniammatillisesti ja luomaan yli hallinnonalojen yhteistyöverkostoja. Yhteistyön suunta ja intensiteetti tulisi määräytyä asiakasryhmien ja ilmiöiden mukaan, eikä vain asiakaskohtaisena viranomaistyönä. (Vaininen 2011, 54; Karjalainen & Sarvimäki 2005, 54, 58.) Moniammatillisen työryhmän yhteisen tiedonmuodostuksen ja suoriutumisen kannalta on tärkeää, että tiedetään ja tunnistetaan kuka tekee mitäkin ja mitä tietoa tuottaa. Kun tietoa on paljon, yhden ihmisen osaaminen ja muisti eivät riitä kaikkeen. Kun tekeillä olevat tehtävät ovat usein monimutkaisia ja vaikeita, on moniammatillisessa työryhmässä erittäin tärkeää tunnistaa jäsenten toisiaan täydentävät tieto- ja osaamisalueet. Läheskään aina ei olla selvillä siitä, mitä osaamista toisen asiantuntijuus pitää sisällään. Tähän vaikuttaa myös sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoiden erillinen koulutus, joka on saanut aikaan sen, ettei kaikilla tiimeissä toimivilla ole tietoa siitä mitä eri ammattiryhmien edustajat tekevät ja osaavat. Moniammatillisessa tiimissä on tyypillistä, että eri ammattilaisilla on erilaista tietoa asiakkaan tilanteesta, koska he ovat kohdanneet hänet omasta ammatillisesta viitekehyksestään. (Isoherranen 2012, 46–47.)

Moniammatillisessa yhteistyössä eri koulutuksen saaneet, eri ammattinimikkeillä ja monenlaisista taustayhteisöistä tulevien ammattiryhmien tiedot ja taidot yhteen sovitetaan yhteisessä toiminnassa, asiakkaan parhaaksi. Päätöksistä neuvotellaan ja tavoitteelliseen yhteistoimintaan sitoudutaan. Yhteiset tavoitteet, yhteinen toiminta ja luottamus liittyvät moniammatilliseen yhteistyön käsitteeseen keskeisesti. (Pärnä 2012, 50.)

3 Uudistettu sosiaalihuoltolaki ja sosiaalityön konteksti tutkimuksessa

Yhteiskunnallisesti on rakenteisiin pyritty vaikuttamaan uudistamalla lainsäädäntöä. Suomessa sosiaalihuoltolain muutos tiivistää viranomaistyötä, yhtenäistää sosiaalihuollon asiakasprosesseja, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja asiakaskeskeisyyttä. Sen tavoitteena on tarjota asiakkaille oikea-aikainen, matalan kynnyksen, mahdollisimman tehokas, lyhytaikainen tuki. (Araneva 2015.) Uusi sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301, 40 §, 41 § ja 35 §) korostaa monialaista yhteistyötä. Sosiaalihuoltolain 43 §:n mukaan myös asiakkaan läheisverkosto kartoitetaan. Kun kunnan tai kaupungin sosiaalityöntekijälle tulee hakemus tai asiakkaan asia tulee muulla tavoin sosiaalityöntekijän tietoon, alkaa sosiaalityöntekijä selvittää, onko asiakkaalla kiireellisen tuen tarve. Sosiaalihuoltolain 36 § ja 37 § ohjaa toimimaan niin, että selvittely on aloitettava viiveettä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä jos asiakas on yli 75 -vuotias, ylintä hoitotukea saava tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Asiakkaan elämäntilanteen mukaista palveluntarvetta ryhdytään arvioimaan, mutta sitä ei tarvitse tehdä yksin, vaan se arvioidaan yhteistyössä. Asiakkaan ympärille kutsutaan mukaan kaikki ne toimijat, joista arvellaan asiakkaan tarpeeseen olevan hyötyä. Päätökset tekevät ne henkilöt, joille on delegoitu päätöksenteko. Jos asiakas ei tule autetuksi sosiaalihuollon palveluilla, otetaan yhteys esimerkiksi terveydenhuoltoon. Asiakkaan tarpeiden pohjalta laaditaan asiakassuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa.

Kun lakien ja pykälien taakse katsoo syvemmälle, kyseessä ovat siis rakenteet sekä se, miten ne ja yhteistyö tulisi luoda, jotta yhteiskunnassa syrjäytymisilmiö ei käynnistyisi tai sen pahenemiseen kyetään vaikuttamaan varhaisessa vaiheessa. Rakenteellista sosiaalityötä on lakien syntyyn ja niiden päivittämiseen vaikuttaminen, tuomalla päätöksentekoon kentältä arjen elämästä ilmiöt nähtäväksi ja ihmisen ääni kuultavaksi.

Eri hallinnonaloilla puhutaan ehkäisevästä politiikasta ja varhaisesta puuttumisesta hyvinvoinnin riskitekijöiden lieventämiseksi tai poistamiseksi. Tarkoituksena on tukea ihmisten hyvinvointia ja vaikuttaa suotuisasti hyvinvointia tukeviin tekijöihin politiikan avulla. Ennaltaehkäisemiselle edellytyksenä on yhteisvastuullisuus, jolloin vastuu kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi muillekin toimijoille, jotta kyse ei olisi vain korjaavista toimista. Ennaltaehkäisevän suunnittelun ja toiminnan kannalta keskeisiä

kysymyksiä ovat asuinympäristö, asuminen, koulutus, työ, liikkuminen, lähipalvelut sekä kulttuuri ja vapaa-aika, joiden toimivuudesta riippuu, onko arjen toimintaympäristö syrjäyttävä vai sisältyykö siihen hyvinvointia tukevia elementtejä. (Kananoja ym. 2007, 122.) Toimintaympäristön tunnistaminen ja hallinta ovat rakenteellisen sosiaalityön peruslähtökohtia. Esittelen seuraavaksi tutkimukseeni liittyvän sosiaalityön sosiaalitoimen aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kontekstin. Esittelyssä noudatan anonymiteettiä, siksi tilastotietojenkaan osalta en merkitse esille tarkkoja lukuja, vaan vertaan niitä koko maan keskiarvoon, jolloin lukijalla on mahdollisuus saada kuva tutkimukseni sosiaalityön toimintaympäristöön vaikuttavista faktoista ja rakenteellisista tekijöistä.

Tutkimukseeni kuuluu aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityön palveluissa sosiaalitoimistossa työskentelevät sosiaalityöntekijät ja heidän työntekijäverkostonsa kaupungin sosiaali- ja terveystalveuissa. Kaupungin sosiaali- ja terveystalveuihin kuuluvat sosiaalityön talvelut, vammaistalvelut, terveystalvelut sekä vanhuştalvelut. Sosiaali- ja terveystalvelukestuksen hallinnollisia tehtäviä hoidetaan kolmessa eri paikassa. Tutkimukseeni kuuluvien sosiaalityöntekijöiden työpaiste sijaitsee sosiaalityön hallinnon kanssa samassa yhteydessä sosiaalitoimistossa, jossa on myös lastensuojelutyöntekijät ja muutamia muita moniammatilliseen verkostoon kuuluvia työntekijöitä. Muiden sosiaali- ja terveystalveluiden sosiaalityöntekijöiden ja moniammatillisten professioiden edustajien työpaisteet ovat hajallaan ympäri kaupunkia.

Tutkimukseeni liittyvät aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityötä pienessä kaupungissa, joka on pinta-alaltaan tiheään asuttu. Väestöä on noin 25 000 asukasta. Kaupunki on perinteinen teollisuuskauunki, jossa on myös matkailunähtävyyksiä sekä runsasta ja vireää kulttuuritarjontaa, vapaa-ajanpalveluita ja virkistys- ja ulkoilumahdollisuuksia keskellä kaupunkia, mutta silti luonnon sylissä. Suurimpia työllistäjiä ovat julkisen sektorin talvelut ja teollisuus sekä kaupan ala. Myös pieniä yksityisyrietyksiä kaupungista löytyy. Kaupunkiin on hyvät liikenneyhteydet.

Suomessa automaatio alkoi 1970 -luvulla vähentää teollisuudesta työvoiman tarvetta. Niin myös tässä kaupungissa. Viime vuosina teollisuudesta on vähentynyt edelleen runsaasti työpaikkoja. Valtio on ryhtynyt keskittämään virastojaan muualle, pois tästä kaupungista. Myös oppilaitoksia on lakkautettu tai siirretty muualle ja opiskelupaikkoja on vähennetty. Vielä muutamia vuosia sitten kaupungissa oli vireää opiskelijatoimintaa

kun muualta maasta tultiin kaupungin lukuisiin eri oppilaitoksiin opiskelemaan ja elämään. Väkiluku on kääntynyt selvään laskuun. Hyvinvointipolitiikan rakenteet ovat entistä enemmän riippuvaisia paikallisista ratkaisuksista, yhteiskunnan muutoksista ja globaaleista kehitystrendeistä (Kananoja ym. 2007, 22).

Tilastokeskuksen mukaan kaupungissa on asutokuntien lukumäärästä perheitä noin puolet. Kaupungin väestöstä 0 - 14 -vuotiaiden osuus on alle 15 %. Nuorten ja työikäisten osuus on suurin. Yli 65 -vuotta täyttäneiden osuus väestöstä on moninkertainen lasten määrään verrattuna ja suurempi kuin koko maan keskiarvo. Kaupungissa asutaan mielellään vuokralla, vuokra-asunnoissa asuvien asutokuntien osuus on yli koko maan keskiarvon. Myös rivi- ja omakotitaloasuminen on suosittua. Rivi- ja pientaloissa asuvien asutokuntien osuus on kaupunkilaisista yli 50 %, mutta jää alle maan keskiarvon. Koulutusaste noudattelee paljolti kaupungissa olevia työmahdollisuuksia. Kaupungin väestöstä vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneiden osuus on kutakuinkin maan keskiarvon mukaista. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus jää reilusti alle maan keskiarvon. Työllisten osuus 18 - 74 -vuotiaista on alle 50 %, mikä jää huomattavasti alle koko maan keskiarvosta. Työttömyysaste on reilusti yli koko maan keskiarvon, samoin eläkkeellä olevien osuus väestöstä ylittää reilusti koko maan keskiarvon. Kaupungissa tulonsaajien veronalaiset tulot jäävät huomattavasti alle koko maan keskiarvon. (Tilastokeskus 2016.) Maakunnassa, johon kaupunki kuuluu, on viranomaisten tietoon tulleista rikoksista, esimerkiksi omaisuusrikoksista murtoja ja väkivaltarikoksista törkeitä pahoinpitelyjä, reilusti yli koko maan keskiarvon. (Suomen virallinen tilasto 2015.)

Kaupungin rakenteellisesti vaikeat työllisyysnäköymät, suuri työttömyysaste, vähäinen ostovoima, opiskelumahdollisuuksien väheneminen, asukkaiden eläköityminen ja ikääntyminen sekä väkiluvun lasku luovat erilaisia haasteita sosiaalityölle. Toisaalta kaupungissa on ihmisten elämään vaikuttavia voimavaroja kuten hyvät liikenneyhteydet muuhun maahan, voimistuva matkailuelinkeino, vireä kulttuurielämä niin taide-, musiikki- kuin urheilun saralla sekä runsaat virkistys- ja ulkoilumahdollisuudet ja hyvä asuntotilanne. Kaupungissa on tyhjillään olevia vuokra-asuntoja, pulaa asunnoista ei ole. Lähikunnista varsinkin iäkkäät ihmiset muuttavat mielellään kaupunkiin, lähelle palveluita. Vaikka kaupunki on tiheään asuttu, on asuminen silti väljää ja lähellä luontoa. Lyhyillä välimatkoilla on hyvät puolensa palveluiden saavutettavuuden kannalta. Toisaalta julkinen liikenne kaupungin sisällä on vähäistä. Tämä tuo omat

haasteensa ikäihmisten liikkumiselle palveluihin. Vaikuttamalla käytännön tasolla elinolosuhteisiin, asuinympäristöön ja turvallisuuteen sekä palveluihin voidaan edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Kiinnittämällä huomiota elinympäristöstä ja hyvinvoinnista saatavaan paikalliseen tietoon, on mahdollista vaikuttaa, yli hallintorajojen, suunnittelukäytäntöihin huono-osaisuuden riskitekijöiden poistamiseksi, ennen kuin ne muuttuvat hyvinvoinnin vajeiksi. Kyse on rakenteellisesta työorientaatiosta. (Kananoja ym. 2007, 122.) Edellä mainituista näkökulmista katsoen Suomen valtion ja kuntien sosiaalipoliittisia ratkaisuja on perusteltua arvioida suhteessa kunnan ja koko maan väestön sosiaalisiin oloihin ja hyvinvointiin sekä valtion ja kuntien omiin tavoitteisiin. (Mt., 26.)

4 Tutkimusasetelma

4.1 Teoria

Teorioiden kautta ihminen voi käsitteellisesti ja rationaalisesti jäsentää elämää sekä ymmärtää todellisuutta. Teorian avulla on mahdollisuus luoda uutta todellisuutta, tavoitellen sellaista, mitä ei vielä ole. Teoria on kosketusta tuntemattomaan, se on argumentaatiota olemassa olevista tai hallitsevista muodoista poikkeavien ratkaisujen puolesta, näyttäytyen esimerkiksi uudenlaisten elämäntapojen etsiskelynä. Teorian lähtiessä tiedetystä se voi sanoa jotakin tuntemattomasta. Teoria voi sisältää vallitsevia ajatus- ja elämäntottumuksia murtavan luonteen, vapauttaen ajattelua tavanomaisuuksista poikkeaville urille. (Salonen 2007, 42.) Tämä oivallus teorian mahdista ja mahdollisuuksista, viitoitti polkuani teorian valinnassa: valitsin teoriakseni rakenteellisen sosiaalityön, joka nousee rivien välistä aineistosta, aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden haastatteluista ja kyselykaavakevastauksista. Tarkastelen tutkimukseni vastauksia sosiaalityöstä, paitsi tutkimuskysymysteni avulla, myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.

Koska tutkimukseni tähtää käytäntöjen hahmottamiseen, mutta antaa mahdollisia eväitä myös niiden hiomiseen, on kyseessä sosiaalityön käytäntötutkimus. Käytäntötutkimuksessa on olennaista se, että siinä toiminta kohdistuu käytäntöihin ja niiden kehittämiseen. Tutkimus on vuorovaikutuksellista tutkimukseen liittyvän työyhteisön ja tutkijan kanssa. Tutkijan rooli ei ole ulkopuolinen, vaan hänet nähdään osallisena subjektina. Brittiläisen perinteen mukaan sosiaalityön käytäntötutkimuksen ongelmanasettelu liittyy sosiaalialan käytäntöihin, joissa on muutosorientoitunut tutkimusasetelma. Tutkimus on interaktiivista ja siihen osallistuu useita eri tahoja. Käytännön työntekijän ja tutkijan roolit ovat limittäisiä ja tiedon tuottaminen sekä käyttöönotto ovat päällekkäisiä. Suomalaisen perinteen mukaan sosiaalityön käytäntötutkimus määritellään tutkimusotteena, jossa tutkimuksen aihe ja tutkimuskysymykset liittyvät sosiaalialan käytäntöihin. Tutkimus on soveltava, palvellen monia eri tahoja. Tutkimusote eroaa perinteisestä tutkimuksesta tiedonmuodostuskulttuurinsa kautta. Käytäntötutkimusta on kuvattu kolmanneksi tieksi, jossa käytännössä saatu tieto sekä akateeminen tieto nähdään dialogisessa suhteessa. Molemmilla on arvostettu osansa. (Saurama & Julkunen 2009, 294–295, 302, 305.)

Minua kiehtoo Erja Sauraman ja Ilse Julkusen (2009) esille tuoma huomio, että käytäntötutkimuksen kohteella on oma ääni, merkitysmaailma ja näkökulma, jotka luovat kiinnostavan haasteen tutkimusprosessiin. Tutkijan ja tutkimuskohteen mentaalinen etäisyys on kaventunut, tutkimuksen objektiivisuuden ja subjektiivisuuden suhde on muuttunut. Kyse on tiedon luonteesta ja sen hankintakeinoista, jotka ovat arkipäiväistyneet tutkimustoiminnaksi. Samalla on syntynyt uudenlainen suhde ympäröivän yhteiskunnan ja tieteen välille. Nykyaajan asiantuntijoiden on kyettävä rajanylityksiin ja erilaisten elementtien yhdistämiseen, jotta he voisivat vastata nyky-yhteiskunnan kehityksen tuomiin haasteisiin. Tämä luo paineita myös itse tiedonmuodostusprosessiin. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen pohjana on uudenlaisen suhteen rakentaminen tiedon ja käytäntöjen välille. Käytäntötutkimuksen yhteiskunnallinen tilaus syntyy paikallisten tiedonrakenteiden luomisen tarpeesta. (Saurama & Julkunen 2009, 296, 303.)

Saurama ja Julkunen (2009) nostavat esille yhtäläisyyden sosiaalityön prosessien ja tieteellisen ajattelun prosessien samankaltaisuuksista, jotka liittyvät luovaan ongelmanratkaisuprosessiin. Käytäntötutkimuksen yhteydessä puhutaan myös kriittisen reflektion avulla nousevasta tiedonmuodostuksesta ja demokraattisesta dialogista, jonka näkemys lähtee siitä, että todelliset muutokset toiminnassa tapahtuvat monien toimijoiden osallisuutena ja osallistumisena. Ymmärrän, että sosiaalityön tiedon intressi on kiinnittynyt käytäntöjen kehittämiseen. Siinä korostuu osallistujien tasavertainen keskustelu ja vuorovaikutteisuus muutoksen aikaansaamiseksi. (Saurama & Julkunen 2009, 300, 303, 304.) Juuri tämän tyypiseen toimintaan halusin tutkimusmenetelmieni ulottuvan, perinteisten menetelmien lisäksi. Esittelen myöhemmin raportissani yhteistoiminnallisen refleктоivan, dialogisen ryhmäkeskustelun ja -analyysin, jossa koin olevan juuri näitä edellä mainittuja tutkimuksellisia elementtejä.

Huomasin, että minulla olisi ainutlaatuinen mahdollisuus toimia käytäntötutkijana sosiaalityön käytännönopetusjaksollani, johon kuului kehittämistehtävä, jonka aiheutta pohtiessani harjoittelupaikkani työyhteisössä heräsi tiedon tarve: mitä yhteistyökumppanit heiltä sosiaalityöntekijöinä odottavat? Itse he olettivat odotusten olevan sosiaalityön asiantuntijuutta, mutta ajoittain he olivat myös kohdanneet tullessa kutsutuksi verkostoon toimeentulotukitarpeen vuoksi. Heidän työtään seurattessani, minua mietitytti, aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden suuri

työmäärä, heidän omistaessaan lähes kaikki aikuisväestöön kohdistuvat prosessit, ainakin kumppanina. Koska halukkaita vastaajia alkoi löytyä, havahduin siihen, että tuleva aineistoni tulee kasvamaan yli kehittämistehtävän tarpeen. Päätin laajentaa kehittämistehtävästäni kumpuavan aiheen pro gradu -tutkimukseksi. Hahmotin, että olen työharjoitteluni kautta tutkijana osittain tutkimuskohteeni sisällä. Kykenin huomioimaan asioita etnografiaa soveltaen. Meillä on tutkimuskohteeni kanssa ”samuutta”, joka ohjaa minua tutkijana tasavertaiseen vuorovaikutukseen tutkittavieni kanssa. Tutkimustilanteet ovat ”herruudesta vapaita”, jolloin tutkittavista on mahdollista tulla esille juuri olennaista. Ei vain sellaisia vastauksia, jotka miellyttävät tutkijaa. (Salonen 2015.)

Tutkielmassani on käytäntötutkimuksen ohella toimintatutkimuksellista viritystä, jossa juuri totuttuihin käytäntöihin ja tapoihin on tavoitteena saada huomio, mahdollisten käytäntöjen muuttamiseksi, jos se tukee tässä tilanteessa esimerkiksi asiakkaan toimijuutta. Lisäksi toimintatutkimukselle on olennaista, että kartoitetaan nykytilanne, nostetaan implisiittinen, hiljainen tieto tietoisuuteen ja keskustelun kohteeksi. Tietoiseksi tuleminen on pitkälti kielellinen tapahtuma. (Heikkinen, 2015, 205.) Tutkimuksessani verkostokarttojen avulla tarkastelen nykytilannetta, yhdessä aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa. Mutta, koska en tutki, mitä verkostojen yhteistyössä tapahtuu, vaan verkostojen syntymistä sekä odotuksia sosiaalityön asiantuntijuudesta niissä, on tutkielmani lähestymistapa vahvasti sosiaalityön käytäntötutkimusta. Käytäntötutkimuksessa lähestyminen on väljempää, tutkitaan nimenomaisesti sosiaalityön käytäntöjä.

”Kun uutta todellisuutta hahmottava teoria otetaan vakavasti, se merkitsee kritiikkiä, ei vain aiempia ajatustapoja vaan myös vallitsevaa todellisuutta vastaan” (Salonen 2007, 42).

Kun tutkimussuunnitelmani pro gradua varten valmistui ja sen myötä sain tutkimusluvan, aloin varsinaisen tiedon keräämisen ja tutkimuksen tekemisen yhdessä työntekijöiden kanssa, käytäntötutkimuskeinoin. John P. Kotter (1996) puhuu muutoksen välttämättömyyden edistämiskeinoista, joissa edellytetään nähtävän yhdessä muutoksen tarve. (Tiitinen 2015, 5, 7). Niin johtajana, esimiehenä kuin alaisenakin meillä on vastuu sosiaalityön laadun kehittämisestä. Kestävä kehitys vaatii jatkuvuuden lisäksi korjausliikkeitä, käytäntömuutoksia. Tavoitteenani on löytää työntekijöiden

kanssa ne ydinkohdat, johon tarvittaisiin vaikuttamista ja muutosta. Johto mahdollistaa muutokset, mutta työntekijät, sitoutuessaan, toimivat muutoksen edistymiseksi.

4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni alussa pohdin sosiaalityön olennaisinta olemusta. Käsitin, että kenelläkään ei ole tiedon monopolia, ei myöskään sosiaalityön asiantuntijuudesta. Se on muuttuva käsite, jota muokkaa aika ja konteksti, ympäröivä yhteiskunta, missä elämme ja toimimme sekä vallalla olevat arvot. Tutkimukseni kohteella, työntekijöillä on oma ääni, jota tarkastelen kolmen tutkimuskysymyksen avulla.

Tutkimuskysymykset:

- 1 Mitä työntekijäverkostoja aikuisten parissa sosiaalityötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on?
- 2 Mitä sosiaalityön asiantuntijuus on aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja työntekijäverkoston hahmottamana?
- 3 Mitä ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tukemiseksi on?

4.3 Aineisto ja sen esittely

Tutkimukseni on kvalitatiivinen fenomenologinen sosiaalityön käytäntötutkimus, jossa on etnografisia piirteitä ja jonka aineiston raportoinnissa sovelsin triangulaatiota, vuoropuheluttamalla aineistoa, empiriaa ja teoriaa. Tutkimukseni näkökulma on sosiaalityöntekijän näkökulma.

Kvalitatiiviset menetelmät ovat käyttökelpoisia kun ilmiötä pyritään ymmärtämään sisältäpäin eli sellaisena kuin asianosaiset henkilöt sen itse näkevät. Laadulliset tutkimukset tehdään usein tutkittavien luonnollisessa ympäristössä niin, että tapahtumaympäristö on osa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen

elämän kuvaaminen. Kohdetta kuvaillaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, löytämällä tai paljastamalla tosiasioita. Tutkimusaineisto kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa, joissa lähtökohtaisesti ihmiset ovat tiedonkeruun välineenä. Jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja aineiston tulkinta tehdään sen mukaisesti. Aineiston keruu tehdään laadullisten metodien avulla, esimerkiksi teemahaastattelemalla. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 1997, 155.) Saan mielestäni parhaiten vastaukset tutkimuskysymyksiini laadullisella tutkimuksella koska määrä ei tuo lisäarvoa sisällön pohdintaan. Tutkimukseni on myös fenomenologinen, joka tarkoittaa lähestymistapaa tai tutkimusmetodia ja filosofiaa. Jokaisella ihmisellä on oma kokemusmaailmansa, joka on fenomenologista todellisuutta, sisäistä elämysmaailmaa. Kysyessäni ihmisiltä, jotka toimivat työntekijöinä, heidän näkemyksiään sekä ideoitaan, ovat ne ihmisten omia merkittäviä kokemuksia, jotka saan haltuuni fenomenologisen lähestymistavan kautta. (Perttula 1995, 39–47.)

Tutkimukseni on myös etnografinen, toisen tutkimista. Etnografisen metodin tarkoituksena on löytää ja esittää kuvailutapoja tietyssä ympäristössä olevien ihmisten näkemyksiä toiminnastaan, heidän käsityksiään ympäristöstään ja tulkintojaan ympäristönsä ilmiöistä. Etnografisessa tutkimuksessa on tarkoituksena luoda kokonaisvaltainen näkemys, esioletuksena, että tutkittavilla on jotain yhteistä keskenään. Tutkimuksessa tarkastellaan asioita ja niiden merkityksiä niiden omassa luonnollisessa yhteydessään, tutkimuksessani aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työympäristössä. Aineistonkeruu voi perustua esimerkiksi osallistavaan keskusteluun, kuten tapahtui tässä tutkimuksessa reflektioivassa dialogisessa ryhmäkeskustelussa ja -analyysissa. Aineisto voi sisältää kirjallisen materiaalin lisäksi kuva- ja äänitallenteita. (Eskola & Suoranta 1998, 104–110.)

Kun aineiston eri osia halutaan vertailla toisiinsa tai tyypitellä niitä, on aineiston luokittelu välttämätöntä. Luokat täytyy voida perustella sekä käsitteellisesti että empiirisesti. Aineiston luokittelussa voidaan käyttää esimerkiksi tutkimusongelmia tai -kysymyksiä, alaongelmia, käsitteitä ja luokittelua sekä teorioita ja teoreettisia malleja, joita toiset tutkijat ovat käyttäneet aikaisemmin samankaltaista aihetta koskevissa tutkimuksissaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 147–148.)

Tutkimukseni tutkimuskysymyksiin olen saanut vastauksia haastatteluiden, kyselykaavakkeiden ja verkostokarttojen piirtämisen avulla sekä verkostokarttojen

dialogisen refleктоivan ryhmäkeskustelun ja -analyysin avulla, jonka esittelen tarkemmin luvussa 6.2. Tutkimukseni raportoinnissa käytän tekstin ”juonellistamista” niin sanottua keskusteluttamismetodia käyttäen. Tavoitteenani on vähentää raportin pirstalemaisuuksia. Keskusteluttamismetodia voidaan hyödyntää pää- ja alalukujen sekä triangulaatiolla saatujen tulosten toisiinsa kytkemisessä esimerkiksi haastattelujen, kyselykaavakkeiden vastausten ja tilastojen toisiinsa suhteuttamisella. (Viinamäki 2007, 173–197.) Tässä tutkimuksessa olen hyödyntänyt haastattelu- ja kyselykaavaketulosten toisiinsa kytkemisessä teoria- ja aikaisempaa tutkimustietoa sekä refleктоivan dialogisen ryhmäkeskustelun ja -analyysin tuotosta. Menetelmätriangulaatiossa tutkimuskohdetta tutkitaan eri aineistonhankinta- ja tutkimusmenetelmien avulla (Eskola & Suoranta 1998, 70).

Tutkimus on prosessi, jonka etenemisen aikana esimerkiksi tutkimuskysymykseni tarkentuivat. Vaikka alkuvaiheessa tein tarkkaa tutkimussuunnitelmaa, ymmärsin, että se on minulle suuntaviitta ja raamit.

”Syleileminen tuntematonta on parasta tutkimusta” (Salonen 2015).

Tutkielmani edetessä koin olevani mielenkiintoisella tutkimusmatkalla. Tarkoitukseni oli kutsua yhteiselle matkalle myös kyselyyni osallistujia, tutkimaan ja löytämään sellaista, mitä mahdollisesti saisi käyttöön käytännön työhön, sosiaalityöntekijän ja monialaisen sekä moniammatillisen työntekijäverkoston voimavaraksi asiakkaan toimijuuden tueksi. Kun tutkimussuunnitelmani hyväksyttiin Lapin yliopiston puolesta, hain kaupungilta kirjallisen tutkimusluvan ja pyysin kyselyyni osallistuvilta sekä heidän lähiesimiehiltään luvan pro gradu -tutkimukseni aineistonkeruuta varten.

Aloitin tutkimukseni aineiston keräämisen syyskuun 2015, saatua tutkimusluvan sosiaali- ja terveystoimenjohtajalta. Tutkimuslupa on liitteenä (liite 1) ilman tunnistetietoja. Olin viimeisellä käytännönopetusjaksollani sosiaalitoimen työyhteisössä, jossa aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden keskuudessa nousi tiedon tarve käytäntöihin. Esittelin heille ideaani sekä suullisesti että kirjallisesti, saada kokonaisuudesta pro gradu -työ. Myös työntekijäverkkoon otin yhteyttä joko henkilökohtaisesti heitä tapaamalla tai sähköpostitse heidän lähiesimiestensä kautta. Tein saatekirjeen kyselykaavakkeen mukaan, jossa kerroin tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta sekä tutkimuksen yksityiskohtia ja tutkimusprosessin kulkua. Jokaisen

osallistuminen oli vapaaehtoista. Tavoitteenani oli saavuttaa luottamus ja olla ”vähemmän tunkeilija”, jotta osallistujat kokisivat tutkimukseni aiheuttavan mahdollisen vähän häiriötä heidän arkeensa. (Mäkinen 2006, 115–116, 117.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston merkitys korostuu. Tutkijan ja tutkittavan suhdetta luonnehtii dialogi. Aineistonkeruumenetelmänäni ovat verkostokartat, teemahaastattelut ja kyselykaavakkeet sekä aikuissosiaalityöntekijöiden tapaaminen ja yhdessä verkostokarttojen pohtiminen reflektoiden karttoja ja dialogissa niitä analysoiden ryhmässä. Aineistoni koostuu neljästä aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän piirtämästä työntekijäverkostokartasta, josta he muodostivat yhteisen kartan. Lisäksi heidän neljästä kyselykaavakevastauksestaan, heidän kanssaan tehdystä refleктоivasta dialogisesta ryhmäkeskustelusta ja -analyysistä, joka on nauhoitettu sekä heistä kolmen sosiaalityöntekijän teemahaastattelusta, jotka on nauhoitettu ja litteroitu. Lisäksi aineistoni koostuu heidän työntekijäverkostoonsa kuuluvien työntekijöiden 27 palautuneesta kyselykaavakevastauksesta.

Saadakseni selville keitä sosiaalityöntekijöiden moniammatilliseen työntekijäverkostoon asiakkaan tueksi kuuluu, selvitin sen verkostokartan avulla. Kartan pohjalta nousi refleктоivassa dialogisessa ryhmäkeskustelussa ja -analyysissa sosiaalityöntekijöiden kanssa monia käytäntötutkimuksellisia oivalluksia, joista enemmän luvussa 6.2. Verkostojen syntyminen ja sosiaalityön asiantuntijuuden osalta tein tutkimuskysymyksiini saamillani vastauksilla näkyväksi niin sosiaalityöntekijöiden kuin heidän monialaisen ja moniammatillisen työntekijäverkostonsa näkemyksen ja siinä mahdolliset erot sekä odotukset. Tutkimuskysymyksilläni sain myös vastauksia ehdotuksiksi asiakkaan toimijuuden tukemiseksi.

Olen laatinut erilliset tutkimuskyselykaavakkeet tutkimusjoukkooni kuuluville sosiaalitoimiston neljälle aikuissosiaalityöntekijälle sekä heidän verkostoistaan löytyville lukuisille työntekijöille. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät osallistuivat heille laaditun kyselykaavakkeen (liite 2) täyttämiseen ja oman työntekijäverkostokarttansa (liite 3) piirtämiseen. Kyselykaavakepohjia on kaksi: toinen aikuissosiaalityöntekijöille, joille on kahdeksan kysymystä ja toinen työntekijäverkoston työntekijöille (liite 4), joille on viisi kysymystä. Aikuissosiaalityöntekijöiden ensimmäisen kysymyksen vastaus tulee verkostokartan piirtämisen avulla, kysymykset 2 - 8 esitin aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeville

sosiaalityöntekijöille lisäksi suullisesti teemahaastattelun muodossa. Kysymyksiin he olivat alustavasti voineet jo vastata kyselykaavakkeen avulla. Teemahaastattelussa tein syventäviä kysymyksiä ja sain niihin vastauksia kun jo täytetyn kaavakkeen pohjalta teemoista keskusteltiin. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009, 75) mukaan teemahaastattelussa tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävien mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn.

Tein ennen varsinaisia kyselykaavakkeita useita versioita kaavakkeista, joita testasin sukulaisillani ja yhdellä sosiaalityöntekijällä. Esitestauksen ja käytännönopetusjaksollani sosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteluiden ansiosta ymmärsin, että kaikki laatimani kysymykset eivät tuoneet tutkimuksellista lisäarvoa vaan teema laajenisi liikaa niin, että tutkimukseni rajat hämärtyisivät enkä enää hallitsisi kokonaisuutta. Testauksen jälkeen tein kaavakkeisiin tarkennuksia ja korjauksia. Vein kaavakkeet myös graduohjaustilaisuuteen, jossa sain edelleen lisäohjeistusta rajaamiseen.

Sosiaalityöntekijät piirsivät oman verkostokarttansa, kukin omassa työhuoneessaan. Piirtäessään he keskustelivat kanssani vapaasti verkostoon liittyvästä. Haastattelin myöhemmin kolmea sosiaalityöntekijää teemahaastattelun ja jo täyttämänsä kyselykaavakkeen sekä piirtämänsä verkostokartan pohjalta. Nauhoitin haastattelut. Nauhurin käyttöön kysyin haastateltaviltani luvat. Yksi sosiaalityöntekijöistä oli muuttanut toiseen kaupunkiin, hän ei ollut enää haastatteluvaiheessa mukana, mutta hänen kyselykaavakkeensa ja verkostokarttansa kuuluvat tutkimukseen. Verkostokarttapohjiin olin merkinnyt valmiiksi kaikki kaupungin toiset sosiaalityöntekijät sektoreilleen ja ”muut” -sarakkeen. Kun selvitin verkostot, sain selville, kenelle teen seuraavan kyselyn. Haastattelun teema-alueet muodostuivat kyselykaavakkeiden kysymyksiin liittyvistä aiheista. Haastattelun avulla minulle tarjoutui mahdollisuus tarkentaa haastateltavan näkemystä ja tarvittaessa tehdä lisäkysymyksiä. Haastattelut toteutuivat kunkin sosiaalityöntekijän työhuoneessa ennalta sovittuna aikana, ilman ulkopuolista keskeytystä. Nauhuri ei tuntunut häiritsevän heitä. Kaikki haastattelut on litteroitu. Litteroitua tekstiä on 20 sivua.

Saatuani verkostokarttojen avulla selville, keitä työntekijäverkostoon kuuluu, ryhdyin rajaamaan kohdettani. Tähän sain runsaasti apua graduohjaajaltani. Tein kyselyn

kyselykaavakkeen avulla rajaamaani aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden verkostoon kuuluville sosiaalityöntekijöille sekä muiden ammattiryhmien työntekijöille. Aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa heidän työntekijäverkostonsa kartan piirtämisen toteutin marras-joulukuun 2015 aikana sosiaalitoimistossa. Kyselykaavakkeet laadin myös marraskuussa 2015. Annoin aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeville sosiaalityöntekijöille kyselykaavakkeet joulukuussa 2015 ja aikuissosiaalityöntekijöiden haastattelun tein joulukuun 2015 ja tammikuun 2016 aikana. Vein ja osittain lähetin kyselyn joulukuussa 2015 sekä tammi-, helmi- ja maaliskuussa 2016 aikuissosiaalityöntekijöiden verkostoon kuuluville työntekijöille. Tavoitteenani oli saada vastaukset heiltä tammi-, helmi-, maaliskuun 2016 aikana. Tammikuussa 2016 toteutui ideoimani refleктоiva dialoginen analyttinen ryhmäkeskustelu verkostokarttojen pohjalta, neljän aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän kanssa. Yksi sosiaalityöntekijä oli tullut uutena poismuuttaneen tilalle, ollen mukana ryhmäkeskustelussa ja -analysoinnissa. Nauhoitin keskustelun.

Tavoitteenani oli, kyselykaavakkeiden, teemahaastattelun ja verkostokarttojen piirtämisen avulla, paitsi saada vastauksia varsinaisiin tutkimuskysymyksiini, jäsentää: mitä verkostoja aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on käytössään? Miten verkostot muodostuvat? Pohdin lähtökohtaisesti sitä, koostuuko verkosto asiakkaan tarpeesta lähtevästi erityislainsäädännön alla työskentelevän kanssa vai esimerkiksi hyväksi havaitun, toimivan yhteistyökumppanuuden vuoksi. Ovatko kaupungin omat eri sektoreiden sosiaalityöntekijät verkostossa edustettuina? Lisäksi kartoitin miten sosiaalityön asiantuntijuus hahmotetaan ja minkälaisia odotuksia verkostossa yhteistyölle on. Miten odotukset täyttyvät? Tutkimuksessani verkostojen kartoittamisen ohella edistyy yli sektorirajojen sosiaalityöntekijöiden ja moniammatillisen työntekijäverkoston mahdollinen toisensa helpommin löytäminen ja yhteisen ymmärryksen edistyminen. Tutkimukseni tarkoituksena on nostaa esille sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työntekijäverkostojen yhteistyötä, siihen liittyvine haasteineen. Kokonaistavoitteenani on, käytäntöjen tarkastelun avulla ja käytäntöjen mahdollisesti muuttuessa, vaikuttaa asiakkaan toimijuuden löytymiseen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti oikea-aikaisten työntekijöiden ja oikea-aikaisten palveluiden avulla, välttämällä mahdollisia päällekkäisyyksiä.

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston kyselykaavakkeiden ja haastatteluiden analyysi on laadullinen, mikä merkitsee aineiston säilyttämistä sanallisessa muodossa. Sisällönanalyysin tarkoituksena on analysoida suullista tai kirjoitettua kommunikaatiota. Sen avulla voidaan tarkastella asioiden ja tapahtumien välisiä yhteyksiä, merkityksiä sekä seurauksia. Sisällönanalyysillä saadaan kerättyä tietoaineistoa tiivistettyä niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan yleistävästi kuvailla tai, että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan selkeinä esille. Sisällönanalyysin vaiheita ovat aineistoon tutustuminen, analyysiyksikön valinta, aineiston luokittelu ja pelkistäminen sekä tulkinta ja sisällönanalyysin luotettavuuden arviointi. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23–24.) Tein aineistoon liittyvistä ilmiöistä havaintoja muun muassa niiden toistuvuuden ja jakautumisen perusteella. Tyypittelin ja hahmottelin syntyneistä havainnoista malleja induktiivisen päättelyn mukaisesti teoria- ja aineisto-ohjaavasti, jossa siirryin konkreettisesta aineistosta sen käsitteelliseen, teemojen avulla, kuvaukseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136; Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 24.) Toin tutkimukseni tulokset esille tutkimuskysymysteni kautta, mutta myös aineistosta nousevien teemojen avulla. Huomasin tutkimukseni vastauksia analysoidessani ja syvemmin pohtiessani erilaisia näkökulma- ja tulokulmaeroja, joita esitän raportissani yhdistelemällä tuloksia, huomioitani ja aikaisempia tutkimuksia. Tulosten jäsentyminen mahdollistui sisällönanalyysin avulla, mutta käytin sitä myös soveltaen. Tästä esimerkkinä on reflektioiva dialoginen ryhmäanalyysi, jonka tiedonmuodostusta edelleen teemoittelin sisällönanalyysin avulla.

Koska käytin myös teorian tietoa hyödykseni aineiston teemoittelussa ja kuvauksessa, yhdistyy aineiston analyysissäni sekä aineisto- että teoriaohjaava tulkinta. Tutkimukseni aineiston analyysissä käytin abduktiivista, teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, jossa sekä aineisto- että aiempi teoria ohjaavat analyysin kulkua. Sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla. Erona aineistolähtöiseen analyysiin, jossa teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, teoriaohjaavassa ne tuodaan valmiina, ilmiöstä ”jo tiedettynä”. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117). Haastattelujen ja kyselykaavakkeiden osalta aloitin analyysin kuuntelemalla kolmen aikuisten parissa sosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän teemahaastattelut nauhalta ja litteroimalla eli auki kirjoittamalla ne sana sanalta sekä lukemalla hahmottaen niitä ja heidän kyselykaavakevastauksiaan. Ryhmittelin alkuperäisilmaisut ja ryhdyin etsimään sekä listaamaan niistä nousevia pelkistettyjä

ilmaisuja, eli redusoin ja klusteroin aineistoa. Etsin pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Edelleen yhdistin niitä ja muodostin pelkistetyistä ilmaisuista alakategorioita. Näitä edelleen yhdistellen muodostin yläkategorian eli tein aineiston abstrahointia. Yläkategorioita yhdistämällä muodostin kokoavia käsitteitä. (Mt., 2009, 109.) Yläkategoria sijoittuu analyysirunkoon, joka määrittyy haastatteluiden ja kyselykaavakkeiden kysymysten sekä tutkimuskysymysten vastausten pohjalta, mutta osittain myös teorian pohjalta. Päättelyketjussa tutkija vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. (Mt., 2009, 117).

Tutkimuskysymykseeni: mitä työntekijäverkostoja aikuisten parissa sosiaalityötä tekeillä sosiaalityöntekijöillä on, sain vastauksia aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä heidän piirtämiensä verkostokarttojen avulla sekä heidän kyselykaavake- ja teemahaastattelukysymyksillään. Sisällönanalyysistä esimerkki: kuvio 1. Työntekijäverkostojen muodostuminen. Taustalla on haastattelun ja kyselykaavakkeen kysymys: miten työntekijäverkostot muodostuvat? (Kuka kutsuu koolle, kenen tarpeesta juuri tämä toimija kaverina?)

ALKUPERÄINEN	PELKISTETTY	ALAKATEGORIA-	YLÄKATEGORIA/
ILMAISU	ILMAISU	KÄSITE	
<i>"Verkostot muodostuvat nuorten asiakkaiden tarpeiden perustalta. Suurin osa verkostoissa olevista työntekijöistä tekee työtä nuorten parissa. Työnjako ja tehtäväkuva helpottaa verkosto- ja tiimityötä."</i>	Verkostot muodostuvat asiakkaan iän ja tarpeiden mukaan. Verkostossa on nuorten parissa työskenteleviä.	Verkostot asiakkaan tarpeista. Työntekijät nuorten kanssa toimivista.	Tarpeet
<i>"Verkoston kutsuu koolle se, kenelle asia tulee tiedoksi. Työntekijä arvioi palvelutarpeen ja kutsuu tarvittavat yhteistyökumppanit koolle asiakkaan tarpeiden mukaan."</i>	Verkoston kutsuu koolle taho, jossa asia vireille ja asiakkaan tarpeiden mukaan, kutsuu yhteistyökumppanit.	Asian vireille tullessa viranomaisessa kutsutaan verkosto koolle asiakkaan tarpeista.	Vireille Koollekutsu Tarpeet
<i>"Pyyntö verkostoon voi tulla asiakkaan kanssa työskentelevältä tai viranomaiselta tai olemassa olevalta verkostolta, asiakkaalta itseltään, läheiseltä tai sitten pyydän itse yhdessä asiakkaan kanssa. Koollekutsuminen tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan tarpeesta."</i>	Verkoston koollekutsujia monia tahoja, viranomaisia, omaisia tai asiakas itse. Hänen tarpeestaan lähtevästi.	Asiakas- ja läheis- lähtöisesti sekä viranomaislähtöisesti verkoston koollekutsuminen asiakkaan tarpeista.	Vireille Koollekutsu Tarpeet
<i>"Sosiaalitoimesta meidän tehtävä on kutsua verkostot koolle. Pohjalla on arvio asiakkaan palvelutarpeista, sen mukaan on kutsuttu tarpeelliset viranomaiset mukaan. Yleensä vaatii sen, että on ensin tavattu asiakkaan kanssa ainakin yhden kerran ja sitten verkostoa mukaan."</i>	Verkoston koollekutsujana sosiaalitoimen viranomainen, asiakkaan palvelutarpeiden mukaan.	Sosiaalitoimi kokoaa verkoston asiakkaan tarpeista.	

Kuvio 1. Työntekijäverkostojen muodostuminen

Kävin aineiston läpi useaan kertaan lukien ja sitä analysoiden. Mitä enemmän vastauksia kategorioin, löysin aina jotakin syvempää ja mielestäni merkittävää tuloksiin. Alkuun rakensin tulkintaa, josta oli ajatuksellisesti vaikeaa päästä eteenpäin, olin liikaa kiinni alkuymmärryksessäni. Aineistoa uudelleen ja uudelleen tarkastelemalla löysin syvempiä, kokoavampia teemoja, joilla aineiston tulkintaani jaottelin. Myös tulokulmien erot alkoivat hahmottua vastauksista. Verkostokartat analysoin aluksi numeraalisesti, hahmottaen keiden ja kuinka monen kanssa työtä tehdään, miten aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden verkostot syntyvät ja keiden kanssa yhteistyötä on paljon. Karttojen avulla näin, kuinka monta yhteistyökontaktia neljällä aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevällä on. Tämä ei juurikaan tuonut mielestäni varsinaista tutkimuksellista lisäarvoa, mutta osoitti suunnan, kenelle jatkokysely oli syytä tehdä. Verkostokartat toimivat ikään kuin karttana siihen, keitä rajasin edelleen pois ja kenelle varsinaiset tutkimukseeni liittyvät kyselyt suuntautuivat. Karttojen avulla minulle avautui ja hahmottui sosiaalityön kunnallinen kenttä niin, että kykenin operoimaan sen sektorit tiedostaen.

Työntekijäverkoston kyselykaavakevastaukset numeroin, teemoittelin ja kategorioin, kuten myös sosiaalityöntekijöiden kyselykaavake- ja teemahaastatteluvastaukset. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien tunnuksena aineiston käsittelyn ajan käytin heidän nimensä ensimmäistä kirjainta. Tutkimusraportissa kaikki sellaiset tunnistetiedot on häivytetty, joilla ne voisi yhdistää vastaajaan. Tutkimusraportissani tuon tutkimustuloksissa aineisto-otteita kursiiivissa esille niin, että työntekijäverkoston työntekijöiden vastausten lopussa on numerotunnisteet 1 - 27 ja sosiaalityöntekijöiden teemahaastatteluvastausten lopussa on kirjaintunnisteet A, B ja C. Aineistoa käsitellessä numeroiden tai tunnusten käyttö lisää osaltaan aineiston uudelleen mitattavuutta, reliabiliteettia.

Aloitin koko tutkimukseni analyysin tekemisen verkostokartoista. Huomasin, kuinka vaikeaa niistä oli saada laadullista tietoa. Mielestäni tulos jäi ohueksi laadullisesti, lähinnä kvantitatiivisiksi osumiksi eri sosiaalityön erityissektoreille. Mielestäni verkostokartat olivat mielenkiintoisia, en olisi hennonnut jättää niitä pro gradu -tutkimuksestani pois. Sain tukea verkostokarttojen edelleen tarkasteluun viimeisen käytännönopetusjaksoni ohjaaja -opettajaltani Lapin yliopistolta. Hän kehotti: ”Katso niitä vielä tarkemmin, niissä on arvoa, jota et vielä ole nähnyt”. Ymmärsin, että ohjaajallani oli vilpitön halu tukea minua löytämään omia ongelmanratkaisutaitojani ja

voimaantumaan sekä valtaistumaan toimimaan, kuten kunnon sosiaalityön asiakastyössä kuuluukin. Hän teki väliintulon, kannusti ja rohkaisi sekä luotti.

Mietin tapaa, miten saisin verkostokartoista enemmän tietoa esille. Pohdin, että tässä vaiheessa opintojani käytössäni on useita sosiaalityön työvälineitä ja lähestymistapoja. Miten voisin niitä hyödyntää, jotta saisin esille verkostokartoista lisää tietoa? Päätin järjestää verkostokarttojen osalta refleктоivan dialogisen ryhmäkeskustelun ja -analyysin aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sain ryhmäkeskusteluun ja -analyysiin idean soveltaa luovasti sosiaalityön asiantuntijuudesta sekä käytäntötutkimuksesta interventiota, kohtaamista, reflektiota ja dialogia. Dialogi liittyy olennaisesti sosiaalityön asiantuntijuuteen. Dialogisuudella tarkoitetaan vuorovaikutusta, jonka lopputuloksena on moniäänisyys. (Pärnä 2012, 69). Dialogisessa keskustelussa on mahdollista syntyä holistinen kuva kohteesta, jolloin siirrytään yksilöllisestä tiedosta yhteisölliseen tietoon, josta syntyy jaettu ymmärrys. (Isoherranen 2005, 25–26). Juuri tätä tarvitsin, koska oma ymmärtämiseni oli rajallista. Olin samalla utelias näkemään ja kuulemaan, mitä toiset löytävät verkostokartoista, eli häivyin oman tietämykseni ja tunnustin tietämättömyyteni, kuten Tanja Manner-Raappana (2007, 129) kehottaa. Silloin vaikeidenkin asioiden kohtaaminen arvostavasti korostuu.

Tutkimukseni refleктоiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi ovat esimerkki siitä, miten sosiaalityössä tulee astua muutama askel taaksepäin ja katsoa asioita kokonaisuutena, suhteessa ympäröivään maailmaan ja keskustella niistä. Olin aluksi katsonut vain verkostokarttojen sektoreiden ”osumia”, todella läheltä. Luulin, että minulla oli tiedon monopoli. Yritin olla ”kaikkivoipa”, kunnes ymmärsin kutsua muita, asiasta oikeasti tietäviä, katsomaan verkostokarttoja yhdessä kanssani. Hahmotin, että tilanteessa oli läsnä kaikki se, mitä sosiaalityössäkin. Jos sosiaalityöntekijä yrittää yksin nähdä, mikä on hyväksi, kuuntelematta asiakkaan asiantuntijuutta, jää tulos todella ohueksi ja mitäänsanomattomaksi. Tällöin kyseessä ei ole sosiaalityön asiantuntijuuden käyttäminen.

Koska kyseessä on käytäntötutkimus, jossa tavoitteena on olemassa oleviin käytäntöihin mahdollinen vaikuttaminen, suunnittelin analyysin verkostokarttojen osalta niin, että aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevillä oli mahdollisuus osallistua toimintaan tutkimuksellisesti kehittäjinä. Kun ymmärsin soveltaa luovasti käytäntötutkimusta ja muun muassa keskustella aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden

kanssa refleктоivasti dialogissa verkostokartoista esille tulevasta ja analysoimalla yhteistoiminnallisesti tuotettua karttaa yhdessä, verkostokartoista avautui sellaista, mitä en yksin niistä olisi saanut esille.

Varsinaisen alustavan verkostokartta-analyysin tekivät siis aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät yhteistoiminnallisessa ryhmätapaamisessamme heidän työpaikkansa ulkopuolella kaupungin toisessa palvelupisteessä 29.1.2016. Minä tutkijana kokosin ryhmässä esille nousseen tiedon teemoitellen ja jatkoanalysoiden sitä myöhemmin, sisällönanalyysiä soveltaen. Omia verkostokarttojaan tutkien sosiaalityöntekijät tekivät omien aiemmin piirtämiensä karttojen pohjalta yhteisen ison verkostokartan, (kuvio 2. Sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostokartta), joka toimi visuaalisten havaintojemme pohjana. Sosiaalitoimiston aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät toimivat samanaikaisesti sekä kehittäjinä että analysoijina yhdessä kanssani. Tarkastelimme yhteistä karttaa käytäntötutkimuksellisella otteella keskustelemalla reflektoiden. Teimme verkostot näkyviksi yhdessä katsellen niitä ja dialogissa keskustellen. Keskustelussa nousi kartan pohjalta erilaisia teemoja ja oivalluksia. Nauhoitin keskustelun, tutkimuskäyttöön, sosiaalityöntekijöiden luvalla. Nauhoitusta kertyi 1 tunnin ja 16 minuutin verran. Ryhmäanalysointikeskustelun litteroinnin teki haasteelliseksi muun muassa siihen osallistuvien ajoittain samaan aikaan puhuminen. Siksi en tätä litteroinut, vaan kävin aineiston sisällönanalyysiä soveltaen kevyemmin läpi, kuuntelemalla nauhoituksen viiteen kertaan ja nostamalla siitä nousevat löydökset ja kehittämis ehdotukset esille, kategorioiden ja teemoitellen ne. Yhteistapaamiseen liittyi aiheeseen johdattelu, ateriasta nauttiminen ja musiikin avulla rentoutuminen niin, että se valmisti sosiaalitoimiston hektisistä työtehtävistä irtautumiseen ja viritti aistit kiireettömään kehittämistilanteeseen. Sosiaalityöntekijät kokivat analyysin jälkeen, että oli helpompaa katsoa tilannetta ikään kuin etäämpää, kun ei oltu omalla työpaikalla. Yhteistä verkostokarttaa ryhmä-analyyseineen käytin myös käytännönopettamisjaksoni kehittämistehtävänä.

Hyödynsin ryhmäkeskustelu ja -analyysikohtaamisessa sosiaalityön asiantuntijuudesta sekä käytäntötutkimuksesta nousevien elementtien lisäksi myös muutosohjaamisen ja muutosjohtamisen elementtejä, jotka auttavat asioiden näkyväksi tekemisessä, yhteisen tarpeen määrittelyssä sekä sitoutumisen syntymisessä. Muutokseen liittyy myös idea siitä, että jotta muutoksen eteneminen olisi mahdollista, asian takana tulee pystyä seisomaan, niin johdon, lähiesimies- kuin alaistenkin tasolla. Käsitys muutoksen

tarpeesta tulee siis olla yhteinen. Hyvä muutossuunnitelma sisältää määritellyt sisäisen ja ulkoisen muutoksen tarpeet. Ihmisten, henkilöstön sitoutuneisuus, on avainasemassa muutoksen onnistumisessa. (Luomala 2008, 4, 6). Näistä kaikista edellä mainituista juonteista rakentui synteessä luova reflektioiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi.

Tutkijan rooliini liittynyt käytäntötutkimuksellinen ote verkostokartan ryhmäkeskustelussa ja -analysoinnissa oli haaste, mutta myös mahdollisuus. Sain tarkastella verkostokartasta nousevaa tietoa yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa dialogissa. He toivat kartasta esille sellaista, mihin en yksin tutkijana olisi kyennyt. Samalla he loivat jo maaperää mahdollisten uusien käytäntöjen syntymiselle, osallistumalla pohdintaan muutoksen tarpeista.

Jo tutkimuslupaa hakiessani lupauduin tutkimusaineiston tunnistamatta tekemiseen. Tunnistamattomuus eli anonymiys voi osaltaan auttaa käsittelemään hankaliakin asioita ja ilmiöitä niin, että se ei osoita sormella ketään erityisesti, vaan on eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimusta, jossa vältetään vahingon tuottamista tutkimukseen osallistuville ja pyritään siihen, että tutkimus tuottaa rakentavaa ja hyödynnettävää tietoa. (Rauhala & Virokannas 2011, 238). Eräs omaa tutkimustyötäni ohjaava keskeinen nöyrä tavoitteeni on, että tutkimukseni olisi pala rakenteellista sosiaalityötä, tukemassa asiakkaiden ja sosiaalityön palvelujen sekä käytäntöjen kehittymistä.

Tutkimuseettisiä kysymyksiä pohtiessani koin, että tutkimuseettisten kysymysten tulee olla läsnä koko prosessin ajan. Reflektoin tietoisesti kokemaani ja lukemaani sekä tutkimuksen suunnittelua että sen kulkua. Myös vastauksista kumpuava tieto on ollut reflektion kohteenani useita kuukausia. Pohdin, miten osaisin tuoda vastausten tärkeitä, arvokkaita asioita esille niin, että ne saisivat arvoisensa painoarvon ja ne eivät muuttuisi, vaan niiden ydin löytyisi ja nousisi analyysissä. Eettisinä haasteina tutkimukseni alkuun liittyen näin muun muassa sen, miten saan nopealla aikavälillä luottamuksen paikallisten sosiaalityöntekijöiden kanssa niin, että he kykenisivät avaamaan kokemuksiaan ja relevantisti vastaamaan esimerkiksi yhteistyöstä ja siihen liittyvästä, etteivät vastaukset olisi vain pinnallisia ja sosiaalisesti hyväksyttyjä. Koin, että ei ole helppoa opiskelijana sulautua kokeneiden ammattilaisten joukkoon ja olla kyselijän roolissa. Pohdin, että ehkä verkostokarttojen yhdessä piirtäminen madalsi kynnystä keskustella asiasta, helpottaen arkojen ja vaikeiden asioiden käsittelemistä tuoden mukavalla, havainnollisella tavalla esille sosiaalityössä konkreettisesti käytössä olevat verkostot, yhteisömuotoineen ja -tarpeineen, antaen selventäviä vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Kaikissa tutkielman tekemisen vaiheissa noudatin hienovaraisuutta ja tutkimuksen tekemisen eettisiä periaatteita, luotettavuutta, puolueettomuutta ja anonyymiyttä sekä salassapidon velvoitteita. Tutkimuksestani häivyttiin henkilötiedot ja kaupungin niin, että yksittäistä henkilöä tai kaupunkia ei voida tunnistaa. Anonymiteetin säilyttämisellä on etua, esimerkiksi tutkimuksen objektiivisuuden kannalta. Kun en pelkää aiheuttavani vaikeuksia, on helpompaa käsitellä arkojakin asioita. Anonymiteetti osaltaan saattoi rohkaista tutkimukseeni osallistuvia puhumaan suoraan ja rehellisesti, helpottaen tutkimuksen kannalta oleellisten tietojen keräämistä. (Mäkinen 2006, 114.) Aineiston käsittelyn, säilyttämisen ja tallentamisen tein henkilötietolain mukaisesti. Hävitan aineiston asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuksen luotettavuuden kysymyksiä, validiteettia ja reliabiliteettia pohtiessani, varsinkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, hahmotin, että tutkijan tulee kuvata aineistonsa niin, että tutkimusta lukeva kykenee seuraamaan tutkimusprosessin kulkua. Validius liittyy siihen, miten abstraktit käsitteet saadaan liitettyä empiriaan. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1995, 88–89). Validiteetilta edellytetään tutkimuskysymysten, aineiston sekä analyysin tarkastelua keskenään sekä niiden integraatiota. Tutkimuksen

tietoa tulee voida myös soveltaa ja ottaa käyttöön. (Engeström 1999, 333.) Reliabiliteetti kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvaa tutkimusprosessiin liittyvää arvioitavuutta. Oleellista on kuvata aineisto ja perustella rajaukset. Analyysin vahvuuksien ja rajoitteiden reflektointi kuvaa tutkijan ammattitaitoa. On hyvä korostaa tutkimusprosessin kolmatta vaihetta, keskustelua aineiston kanssa. Keskustelun yksi tehtävä on kutsua lukija mukaan tulkitsijaksi. Tutkimusraporttiin ja -prosessiin kuuluvat analyyttiset havainnot ja niistä tehty yhteenveto, mutta myös johtopäätökset ja tulkinta. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen. 2010, 26–29.) Kvalitatiivinen tutkimus on loogista päättelyä aineistoa tarkastelemalla. (Alasuutari 1994, 23).

5 Asiakas verkostossa solistiksi?

5.1 Verkostot ja niiden syntyminen

Tutkimuskysymykseeni: mitä työntekijäverkostoja aikuisten parissa sosiaalityötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on, sain moniulotteisen vastauksen työntekijäverkostokarttojen avulla. Työntekijöitä on sekä sosiaali- että terveysalalta peruspalveluista, erikoissairaanhoidosta ja yksityissektorilta, nuoriso- ja opetustoimesta, työvoimahallinnosta ja yksityisistä säätiöistä, poliisista, rikosseuraamusyksiköstä, vankilan henkilökunnasta, ulosotosta, sijais- ja tukiperheistä, seurakunnasta ja Kelasta (ks. kuvio 2. Sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostokartta). Kyselykaavake- ja teemahaastattelukysymyksilläni tarkensin edelleen verkostoon liittyvää: miten verkostot muodostuvat? Kuka kutsuu koolle, kenen tarpeesta juuri tämä toimija kaverina? Saamieni tutkimusvastausten perusteella verkostot muodostuivat aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kyselykaavakevastausten ja haastattelujen mukaan viranomaisverkostoista asiakkaan tarpeesta lähtevästi. Teemahaastatteluissa kykenin edelleen tarkentamaan kysymystäni, jolloin vastauksiin liittyi myös omais- ja läheistaho verkostossa, jonka hyödyntämisen tarvetta verkostossa korostettiin. Verkostot kutsuu koolle se viranomaistaho, missä asia tulee vireille. Koollekutsujana voi olla viranomainen tai asiakas tai omainen yhdessä viranomaisen kanssa. Yhteisenä nimittäjänä on asiakkaan tarve, hänen kohtaamisensa ja palvelutarpeensa kartoittaminen sekä hänen tarpeestaan lähtevien asiantuntijoiden kokoaminen hänen asiansa ympärille. Samankaltaisuutta näen Katariina Pärnän (2012) väitöskirjassaan esiin tuomille tutkimustuloksille: ”Yhteistyön käynnistyminen edellyttää asiakaslähtöisen yhteistyötarpeen tunnistamista ja siitä viriävää yhteistyötahoa”. (Pärnä 2012, 6.) Tässä tutkimuksessa aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä pohti verkoston syntymistä seuraavalla tavalla:

”Elikkä tuota, se vaihtelee se verkostojen kokoonpano ja kuka siinä on aloitteen tekijänä. Mää näen sen, että se on aina sieltä asiakkaan tarpeista lähtien. Mutta se koollekutsuja voi olla se toinen lähiviranomainen siinä tai asiantuntija vaikka esimerkiksi mielenterveysasemalta tai A-kilinalta, jos he siellä vaikka ovat tavanneet asiakasta ja he arvioi, että tässä tarvitaan sitte sosiaalityöntekijää mukkaan. Tai sitten se aloitteen tekijä voin olla minä, että keskustelen asiakkaan kanssa ja ehdotan vaikka sille asiakkaalle, että miltä susta tuntuu, että oisko hyvä, että tavattas porukalla. Tai sitten asiakas itte toivoo tämmöistä verkostoa.” (B)

Synnöve Karvinen-Niinikoski ja Ulla-Maija Rantalaiho sekä Jari Salonen (2007, 93) toteavat sosiaalityöntekijän olevan eräänlainen verkonkutoja monitoimijaisessa yhteistyössä ja arjen rakenteissa. Kun ammattilaiset ryhtyvät tukemaan ja luomaan arjen kantavia rakenteita kulloisenkin asiakastilanteen pohjalta, joutuvat he toimimaan alati muuttuvissa yhteistoimintasuhteissa ja niiden solmukohdissa, joissa viralliset sekä epäviralliset verkostot kohtaavat. Asiakkaan tukemisessa voi olla myös epävirallisia verkostoja. Tämä tuli esille myös aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksista:

”Mutta tietenkihän ne voi olla myös niitä verkostoja, missä ei oo niitä viranomaisia, että siellä on muita läheisiä, elikkä voi sitte olla niitä lähisukulaisia, jotka on niiku huolissaan siitä tilanteesta ja heiltä tulee se yhteydenotto, niin sit se verkosto koostuu vaan sen tulevan asiakkaan ja hänen läheisistä ja siinä ei sitte välttämättä lähetä laajentaan sitä muihin viranomaisverkostoihin.” (B)

Verkoston koollekutsuminen ei aina tapahdu välittömästi, vaan asiakkaan tilannetta saatetaan kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa pitkään, ennen kuin muita kutsutaan koolle tueksi. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä kertoi:

”Elikkä tuota, sillenko asiakas on täällä meillä asiakkuudessa, meidän tehtävä on kutsua ne verkostot koolle ja sitten yleensä siellä pohjalla on, että ollaan tehty joku arvio siitä asiakkaan tarpeista, palvelutarpeista ja sen mukkaan on sitten kutsuttu tarpeelliset viranomaiset siihen mukkaan. Yleensä se vaatii sen, että ollaan täällä jo tavattu ainakin sen yhen kerran, mm’monesti ehkä useammanki ja sitte otetaan sitä verkostoa siihen mukkaan.” (A)

Keskeistä on siis asiakkaan tavoitteesta ja tarpeesta lähtevä työskenteleminen vahvistamalla asiakasta häntä tukevien puitteiden luomisella (Rostila 2001, 40). Yksi näistä puitteista on verkosto, jonka avulla hän voi löytää voimia ja vahvuuksia sekä välineitä elämäntilanteensa ratkaisuihin.

5.2 Asiakkaan toimijuus, kaksiteräinen miekka?

Tutkimuskysymykseeni: mitä ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tueksi on, sain vastauksia aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä ja työntekijäverkoston työntekijöiltä kyselykaavakekysymyksellä: ehdotuksia, mitkä seikat

mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista, entistä paremmin? Tätä kysyin myös teemahaastattelussa aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä. Työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksissa ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tueksi -vastausten tulokulma oli suurelta osin työntekijänäkökulma, muutamia poikkeuksia lukuunottamatta. He tuottivat kyselykaavakevastauksissaan ehdotuksiin asiakkaan toimijuuden tukemiseksi enemmän verkoston yhteistyöhön ja yhteistyön rakenteisiin, työn järjestämiseen sekä resursseihin liittyviä ehdotuksia kuin asiakkaan näkökulmasta lähteviä ehdotuksia. Esimerkiksi palveluketjun saumattomuuteen sekä tiedonkulkuun liittyviä tekijöitä nousi esille. Seuraavassa työntekijäverkoston työntekijän kyselykaavakevastauksessa, kysymykseen: ehdotuksia, mitkä seikat mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista, entistä paremmin, tuli edellä mainittujen lisäksi myös asiakaslähtöistä pohdintaa:

”Työnjakoa olisi järkevää selkiyttää sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien välillä ja kehittää enemmän työpari-työskentelyä. Asiakkaalle tulisi aina olla selvää, keneen hän voi halutessaan olla yhteydessä ja miten hän tavoittaa ns. omatyöntekijänsä. Omatyöntekijöillä tulisi olla myös sijaiset, koska näillä työmäärillä on mahdottomuus antaa aikaa asiakkaille niin paljon kun toivoisi ja olisi tarpeen, ennaltaehkäisevästä työstä puhumattakaan.” (27)

Vastaaja koki asiakkaan toimijuuden edistämisen taustaelementtinä olevan työnkuvien ja työtehtävien kartoittamisen ajantasaisiksi eli työn organisointiin ja järjestämiseen liittyvä seikat. Vastauksessa tuli esille myös asiakkaan tiedon saamisen tarpeellisuus, mikä on yksi tärkeä osa asiakkaan turvallisuuden tunteen kokemisessa. Kun asiakas kokee, että hän ei ole yksin, jo tieto siitä, että tarvittaessa hän saa yhteyden tukeen, voi vapauttaa hänen voimavarojaan huolehtimisesta vähemmäksi ja helpottaa hänen arkeaan. Kyseessä on sosiaalinen tuki ja siinä tiedollisen tuen lisääminen. Vastauksessa tuli esille myös ajan ja kohtaamisen puutteesta syntyvä huono omatunto. Toisaalta käänteisesti tuli esille, että työmääriin nähden resursseja suunnattaessa tulisi työhön mahdollisuus asiakkaalle ajan antamiselle, tukemiselle ja ennaltaehkäisevän työn mahdollistumiselle. Edelleen työn järjestämiseen ja resursseihin kiinnitettiin työntekijäverkoston ehdotuksissa asiakkaan toimijuuden tukemiseksi huomio:

”Sosiaaliohjaajia lisää, jotta tukitoimet olisi tiiviimpiä.” (17)

Työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksissa huomio kiinnittyi myös tila-asioihin asiakkaan toimijuuden tukemiseksi. Nykyisessä toiminnassa eri sektoreiden työntekijät

ovat eri toimipisteissä. Samoissa tiloissa työskentelyn koetaan tuovan synergiaetua asiakkaiden palveluiden saamiseksi ja koordinoimiseksi. Asiakkaan toimijuuden tukemisen edistymisen nähtiin työntekijäverkoston työntekijöiden ehdotuksissa liittyvän myös työn tekemisenä kokonaisvaltaisesti, työn tekemisen rakenteisiin ja käytäntöihin, yhteiseen tietojärjestelmään sekä tiedonkulkuun, jonka tarpeellisuus asiakkaan toimijuuden tueksi tuli esille useissa työntekijäverkoston työntekijöiden kyselykaavakevastauksissa:

”Kokonaisvaltaisuus työskentelyssä, hiotut palveluketjut ja yhteistyö, parempi tiedonkulku, tietojen vaihtaminen, työparityöskentely.” (18)

Asiakkaan toimijuuden tukemiseen liittyvistä vastauksista kuului työntekijöiden henkilökohtaiset taidot sekä edelleen työn tekemisen kulttuurin, ja rakenteiden muuttamisen tarvetta taustalla:

”Asiakkaan kuuleminen. Ja pompottelun luukulta luukulle lopettaminen, työntekijöiden ammatillisuus kohdata haasteellisiakin asiakkaita, vuorovaikutustaidot.” (5)

Asiakkaan asioiden hoitamisen työntekijöiden kesken koettiin olevan haasteellista erilaisten käytäntöjen vuoksi. Eri toimipisteissä on eri aikoihin esimerkiksi lounasajat. Myös eri toimipisteiden puhelinaika on rajallinen ja saattaa olla juuri silloin kun toisen toimipisteen työntekijöillä on lounasaika. Eräs työntekijäverkoston työntekijä vastasi kyselykaavakevastauksessaan kysymykseen ehdotukseksi, mitkä seikat mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista, entistä paremmin:

”Eri yhteistyötahojen samanaikainen työ, ruoka-ajat. Esim. A-klinikka, Lapsy, Nupsy jne.” (22)

Työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksissa asiakkaan toimijuuden tukemisen koettiin edistyvän myös sosiaalisen tuen osa-alueen, emotionaalisen tuen avulla, johon liittyy asiakkaan kuuleminen:

”Työntekijöiden kiireettömän, asiakkaan mielipiteiden kuuntelun mahdollistaminen.” (1)

Jotta kuuleminen ja asiakkaan tilanteeseen perehtyminen olisi mahdollista, koettiin edelleen resurssien ja työn järjestelyn tarve:

”Kiireen ja työpaineen helpottaminen, jotta voisi paremmin keskittyä asiakkaan tilanteeseen ja oikeasti miettiä ratkaisuvaihtoehtoja. Kiireen vuoksi on vaikea saada varattua yhteistä aikaa, kun kaikilla on kalenterit tukossa.” (8)

Myös tiedollinen tuki on sosiaalisen tuen yksi osa-alue. Edelleen sen lisäämisellä koettiin voitavan tukea asiakkaan mahdollisuuksia toimijuuteen. Sosiaalityöntekijän saavutettavuudesta sekä neuvonnan ja ohjauksen saamisesta asiakaslähtöisesti ehdotettiin eräässä työntekijäverkoston työntekijän kyselykaavakevastauksessa:

”Ainakin nuorten asiakkaiden on usein haastavaa soittaa sosiaalityöntekijälle puhelinaikaan. Lisäisikö helpompi tavoitettavuus (kännykkänumero) aktiivisempaa asioiden hoitoa? Usea myös tarvitsee hyvin konkreettista asioiden hoidossa ohjaamista, mm. lomakkeiden täyttämistä kaverina. Myös mm. etuuksien vaihtuessa esim. tt-tuki saamiseksi on käytännön konkreettinen ohjaus tarpeen. Byrokratiaviidakon selventämistä.” (3)

Työntekijäverkostossa nousi asiakkaan toimijuuden tukemiseksi myös ehdotus asiakkaan valintojen mahdollistamisesta:

”Annetaan vastuuta ja vaihtoehtoja asiakkaalle.” (12)

Kuten aikaisemmassa työntekijäverkoston vastauksessa käy ilmi, valintojen tekeminen ja toimiminen eivät aina onnistu jos asiakkaalla on vaikeuksia esimerkiksi lomakkeiden täyttämisessä. Pelkkä vastuun antaminen ja palveluohjaus eivät siis riitä, vaan on huomioitava asiakkaan tarve ja kyvyt ja tarvittaessa auttaa häntä tekemään valintoja. Yksilökohtainen palveluohjaus ja ongelmanratkaisutyöskentely ovat monessa suhteessa samankaltaisia prosesseja. Ongelmanratkaisussa on pyrkimyksenä parantaa asiakkaan tai vähävoimaisen asiakasryhmän tilannetta perustuen heidän omiin voimavaroihinsa ja toiveisiinsa. (Rostila 2001, 15.) Yksilöllisessä palveluohjauksessa palvelujen vaihtoehtoista keskustellaan ja tarvittaessa autetaan asiakasta tekemään hänen voimavaroilleen sopivaa valintaa. Sosiaalinen asianajo on sukua palveluohjaukselle, mikäli palveluohjauksen orientaatiolla on asiakaslähtöinen arvopohja. (Hokkanen 2009, 320). Hokkanen (2014a) toteaa, että ongelmanratkaisuprosessissa sosiaalityöntekijällä on erilaisia rooleja ja tehtäviä. Muun muassa neuvottelijan, mahdollistajan, opettajan, asianajajan ja välittäjän roolit sekä tehtävät.

Työntekijäverkoston työntekijät toivat esille joiltakin osin siis palveluohjauksen, mutta myös verkostossa toisen työn tuntemisen, tärkeinä asiakkaan toimijuuden tukemisessa.

Työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksissa tuli esille paljolti rakenteisiin vaikuttamisen tarve, jotta asiakkaan toimijuutta kyettäisiin tukemaan entistä paremmin. Ilmari Rostilan (2001, 81) mukaan muutostyön välineitä ovat muun muassa asiakkaan ympäristöön vaikuttamiseen ja resurssien hankkimiseen kuuluvana sosiaalisten tukiverkoston vahvistaminen, yksilökohtainen palveluohjaus, organisaatioiden kehittäminen, asiakkaiden toimintavoiman kasvattaminen ja asianajajuus. Hän näkee myös ryhmätyön eri muodot ja ryhmiin vaikuttamisen tärkeinä muutostyön välineinä. Suuri osa edellä mainituista välineistä esiintyi myös työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksissa asiakkaan toimijuuden tukemiseksi.

Sosiaalityön metodisuudessa päämääränä on asiakkaan auttaminen selviytymään elämässään. Päämäärä toteutuu samanaikaisesti kolmen toimintaa vaativan tavoitteen avulla: väliintulon eli intervention tasolla, asiakkaan aktivoitumisen ja toimintakyvyn palautumisen tasolla sekä asiakkaan elämisen mahdollisuuksien turvaamisen tasolla. (Hokkanen 2014a). Näitä samoja elementtejä löytyi aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden teemahaastatteluvastauksista ehdotuksille asiakkaan toimijuuden tukemiseksi. He kokivat työotteella, tilanteiden suhteuttamisella kontekstiinsa ja asiakkaan elämisen mahdollisuuksien sekä asiakkaan oman verkoston huomioimisella olevan merkitystä asiakkaan toimijuuden tukemiseksi:

”...eihän se terapia auta, jos ruokaa ei oo niiku jääkaapissa. Tai se, että siellä kotona voi olla se täys kaaos ja jos sää tuut sieltä kotoa pois tilanteeseen ja palaat sen kaaoksen keskelle, että esimerkiksi just mitä me tehhään täällä, yritetään käydä kotikäynneillä, niin seki paljon valasee. Jos asiakas vain päästää ja näkis sitä asiakkaan tilannetta siellä kotona. Jos ne asiat on oikein solomussa ja tuntuu, ettei asiat ei niiku etene.” (B)

Vastauksessa näkyy asiakkaan elämisen mahdollisuuksien tukemisen tarve, jotta asiakas ylipäättään kykenisi aloittamaan selvitystyön asioistaan ja tilanteestaan. Kun sosiaalityöntekijä jalkautuu koteihin, tekee intervention, hänellä on mahdollisuus aidosti puhua arjen asioista niiden oikeilla nimillä asiakkaan kanssa. Voi olla, että asiakas on häpeissään, ei kehtaa tai uskalla tapaamisessa toimistolla kertoa kotona olevasta kaaoksesta, eivätkä kliinisessä toimistossa sovitut asiat välttämättä lähde etenemään ja tuota tulosta. Kun lähtötilanne arvioidaan asiakkaan kanssa hänen arjessaan yhdessä ja mietitään tarvittavaa tukea siihen, on mahdollista saattaa oikea-aikainen apu oikeaan paikkaan ja edistää sekä tukea asiakkaan toimijuuden löytymistä. Aikuisten kanssa

sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä pohti teemahaastatteluvastauksessaan edelleen läheisverkoston edistävän asiakkaan toimijuuden tukemisessa:

”...että asiakas jossakin tilanteessa selviäis etteenpäin, että se on varmaan semmonen, mikä luvattomasti unohetaan asiakkaalta kysyä, että onko sulla joku läheinen, joka esimerkiksi voisi tulla siihen verkostoon mukkaan tai tapaamiseen mukkaan, että yhdessä tehtäs sitä (asiakas)suunnitelmaa, niin joku muuki sen kuulis, joka sitte asiakkaan tukena veis sitä tilannetta etteenpäin.” (A)

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ehdotuksissa asiakkaan toimijuuden tukemiseksi näkyi suurelta osin suoraan asiakkaan tilanteen parantamiseen liittyvät toimet kun taas työntekijäverkoston työntekijät kiinnittivät huomion työn rakenteiden ja työn järjestämisen sekä yhteistyöhön liittyviin seikkoihin. Muutostyö ei ole helppoa. Siihen liittyy yksilötason lisäksi myös ympäröivä maailma. Vaikka asiakas yrittäisi kuinka, ei aina esimerkiksi työpaikkaa hänelle löydy. Jos asiakas nähdään vain toimijana tai toimimattomana, astuu helposti kuvaan syyllistäminen. Asiakkaan toimijuus voi siis olla myös kaksiteräinen miekka:

”Meidän yhteiskuntapolitiikka ja ajan henkihän on sitä, että meidän pitäis tukea asiakkaan osallistamista ja toimijuutta ja tämmöstä. Se on semmonen niikö, se on omalla tavallaan niikö, siinä sisältyy hyviä asioita, mutta myös huonoja asioita. Jos ajattelis niikö positiivisesti, niin silloin se tarkoittas sitä, että me mietittäs sitä, tuota myös vähän laajentaa tätä verkostoa kolomannella sektorilla, mitä minä olen yrittänyt nyt tehdä, eli järjestöjä mukkaan, eri projekteja mukkaan työn avuksi. Mää oon huomannu, että tää mua sillä tavalla kiinnostanut jo pitkään, ja nyt oon saanu siihen välineitä ja tulokset on ollu asiakkaan kannalta hyviä. Esimerkiksi kaksi mt -kaveria on nytten yhdessä projektissa ja sielä on saatu semmosia tuloksia, että asiakkaat enemmän niikö on ajan hermolla mukana ja uskaltavat lähtä harrastaa, ne on hienoja juttuja. Asiakkaan toimijuus täsä ajan hengessä valitettavasti tulukitaan silleen, että jos asiakas ei onnistu, niin se on hänen syy, oma syy, niin se on se paskajuttu, joka liittyy tähän, että laitetaan vastuuta tosi paljon asiakkaalle. Tämä toimijuus -käsite voi olla sitä, että se on kaks-teräinen juttu...” (C)

Yllä olevan totesi aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä. Elämme yhteiskunnassa, jossa kasautuneelle huono-osaisuudelle haetaan helposti syitä yksilön käytöksestä ja laiminlyönneistä, huonosta kasvatuksesta tai vaikeista perhesuhteista. Jos lapsia laiminlyödään perheissä, tulee kysyä mitkä syyt ovat johtaneet siihen? Jos asiakkaan tilanne nähdään ainoastaan hänen toimijuutensa kautta, nähdään asiakas ”oman onnensa seppänä” ja syyllistetään hänet, näkemättä asioita kontekstissaan. Tätä näkemystä tukee myös Raunio (2010). Hänen mukaansa yksi sosiaalityön ydintehtävistä on toimia niin, että syrjäytyminen ja sen kierre ehkäistyy. Tavallisesti syrjäytyminen

määritty ei -toivottavana ilmiönä, josta pyritään pois. Kenenkään ei oleteta siihen tarkoituksella pyrkivän. Tämä lähestymistapa yksilöllistää ihmisten ongelmia. Tällöin syrjäytyminen voi johtaa syrjäytyneiden ihmisten kielteiseen leimaamiseen. Sosiaalityö voi omalta osaltaan vielä vahvistaa leimautumista, kohdistamalla huomion yksipuolisesti ihmisen ongelmiin, vahvuuksien ja voimavarojen sijasta. (Raunio 2010, 44.) Toimijuutta on haasteellista löytää, ylläpitää ja sen esteitä poistaa, ellei yhteiskunnalla ole samaa tavoitetta.

Haasteena sosiaalityölle ja asiakkaan voimaantumiselle toimijaksi ovat palveluihin kohdistuvat leikkaukset ja muut taloudelliset seikat, jotka tuovat auttamisen yhteiskunnallisiin rakenteisiin omia reunaehtojaan, ”pahan juuria”. (Pohjola 2006, 49.) Niihin sisältyy yhteiskunnallisesti hyväksyttyjen toimintatapojen ja niiden käytön hyväksymistä, joka koetaan yhteiskunnallisesti tarkoituksenmukaiseksi. Asiakassuhteen vuorovaikutuksessa niillä on vaarana muuttua ihmisen valintojen moralisoinniksi, jolloin ihmisen väärät valinnat ovat hänen omaa syytään. Myös syrjäytyminen. Jos ihmisen nähdään olevan yksin vastuussa onnestaan tai onnettomuudestaan, voi ihmisen tilanne ja oma tulkinta jäädä ymmärtämättä ja kohtaamatta. Silloin rakenteiden paha tulee esille. Ihmisistä tulee ongelman kantajia, he eivät enää ole ainutlaatuisia yksilöitä, vaan diagnosoituja ryhmänsä edustajia. On aivan eri asia olla koululainen kuin erityisoppilas tai nuori kuin ongelmanuori tai huumeidenkäyttäjänuori. Ulkopuoliset tietäjät saattavat ottaa vallan ja määrittää miten tulisi elää. Toiminta on piittaamatonta ja ihmisten kärsimystä sivuuttavaa. Nimeämisen valta luo erilaisuutta ja eriarvoisuutta jos ihminen kadotetaan nimikkeiden taakse (Lindqvist 2004, 381–386; Pohjola 2006, 44–45.)

Diskursseilla on valtaa, niillä muokataan todellisuutta ja ihmisten käsityksiä itsestään ja toisistaan. Haasteena on, että ammatillisessa sosiaalityössä on vaikeaa välttyä kommunikoimasta ongelma-argumenteilla. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä kielteisesti määrittyneiden asioiden kanssa. Kuitenkaan kyse ei ole vain siitä, miten asioista puhutaan, vaan miten ne nähdään. Sillä on merkitystä nähdäänkö ongelmien taakse, yksilön voimavaroja, vahvuuksia ja mahdollisuuksia, koska ne johtavat tarkastelemaan ilmiötä aktiivisen toiminnan ja osallisuuden näkökulmasta. Negatiivisesti ongelmoituneeksi määrittäminen aiheuttaa asiakkaan pitämisen passiivisena toimenpiteiden kohteena. (Raunio 2010, 47.)

6 Sosiaalityön asiantuntijuus, kapellimestari?

6.1 Kokonaisvaltaisuus

Tutkimuskysymykseeni, mitä sosiaalityön asiantuntijuus on, aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja työntekijäverkoston työntekijöiden hahmottamana, sain vastauksen kysymyksillä: mitä odotuksia sinulla on aikuissosiaalityöntekijältä verkostossa? Miten odotukset täyttyvät? Ehdotuksia, mitkä seikat mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista? Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä sain vastauksia heille suunnatulla kyselykaavake- sekä teemahaastattelukysymyksellä: mikä on mielestäsi aikuissosiaalityön rooli työntekijäverkostossa? Yksi keskeinen vastaus oli *kokonaisvaltaisuus*, kuten edellä kävi ilmi, kokonaisvaltaisuuden koettiin myös tukevan asiakkaan toimijuuden edistymistä. Sosiaalityön asiantuntijuus nähtiin kokonaisuuden hallintana, johon olennaisesti liittyy myös sosiaalisen tuen eri elementtejä. Kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön odotetaan kuuluvan asiakkaan elämäntilanteen ja tarpeiden kokonaisvaltainen selvittely, joka lähtee tarpeen selvittämisestä.

Jotta asiakkaan tarve saadaa selville, on asiakasta kuultava. Kuulluksi tuleminen on yksi sosiaalityön sosiaalisen tuen muoto, joka olennaisesti liittyy sosiaalityön asiantuntijuuteen. ”Äänen” esille saaminen liittyy myös rakenteelliseen sosiaalityöhön. Myös käytäntötutkimuksen kohteella on ääni, tässä tutkimuksessa työntekijöillä. Kuulluksi tuleminen liittyy emotionaalisen tuen saamiseen. Emotionaalista tukea saadessaan asiakas kokee tullessa kuulluksi eli asiakkaan kuuntelu on myös empatian osoitusta häntä kohtaan. Tutkimuksessaan Anu Leppiman (2010, 63) määrittelee emotionaalisen tuen kuuntelemiseksi, empatiaksi, luottamukseksi ja välittämiseksi. Asiakkaan mielipiteet ja näkemykset kyseessä olevasta asiasta tai tilanteesta ovat tärkeitä. Häntä rohkaistaan punnitsemaan vaihtoehtoja jatkosuunnitelmiensa osalta. Sosiaalityön asiantuntijuutta on nostaa esille asiakkaan tieto asiantuntijuuden lähteenä (Pärnä 2012, 44), kuten myös sosiaalityön käytäntötutkimuksessa informanttien tieto ja rakenteellisessa sosiaalityössä kentältä tuleva tieto. Sosiaalityöntekijät vastasivat muun muassa:

”Miehä tietysti ootan, että asiakas tulee, tuota kuulluksi aina...” (C)

”...näissä tilanteissa (verkostossa), missä meillä on asiakas kaikille tuttu, niin me ollaan varmaan jokuakin mietitty sitä, että miten me voitais omalta osalta auttaa ja sitte jos on uus asiakas, niin siinähan se tilanne määrittää sitte paljon, että pittää tosi tarkaan kuunnella, osata esittää lisäkysymyksiä, että saa sen kokonaisvaltasen kysymyksen. Mutta mää ajattelisin, että vaikka mää olisin etukäteen miettiny niitä, että mistä tää asiakas hyötys, niin mun pittää olla valmis siinä tilanteessa kuuntelemaan, ettäkö, koska se asiakas saattaa tuottaa jotaki semmosta uutta tietoa, niin, että se on hyvä, miten sen sanois, että on hyvä, että niitä vaihtoehtoja on mietitty etukäteen, mutta ne ei saa olla lukkoonlyötyjä, että ei sitte kykeneekään ajattelemaan, että joo tällä, tällä tiellä mennään, huolimatta siitä, mitä asiakas vaikka siinä tuottaakin ihan uutta.” (A)

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui asiakkaan kuuleminen ja asiakastilanne. Asiakkaan ääni liittyy kuulemiseen ja edelleen sosiaaliseen tukeen. Kun asiakasta kuullaan, on läsnä empatia, joka on samaistumista asiakkaan asemaan ja asioiden ymmärtämistä hänen näkökulmastaan käsin. Se on asiakkaan kokemien tunteiden myötäelämistä ja rinnalla kulkemista. Empatiaa on myös asiakkaan tilanteeseen syventyminen ja uusien näkökulmien kautta asiakkaan kanssa hänen asiansa tarkastelu. Tämä voi auttaa asiakasta jäsentämään ja syvemmin ymmärtämään asiaansa tai tilannettaan. (Särkelä 2011, 41.) Sosiaalityöntekijän välittävä asenne tuo asiakkaalle kokemusta siitä, että työntekijä välittää mitä hänelle tapahtuu. Se kuvaa myös työntekijän tahtoa auttaa asiakastaan ja merkitsee asiakkaan arvostamista sekä kunnioittamista. Asiakastilanteessa välittäminen ilmenee työntekijän tavassa olla läsnä. Katsekontakti, eleet ja ilmeet sekä äänensävyt ovat merkityksellisiä. Asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen liittyy välittäminen, jonka ansiosta asiakas voi syventyä pohtimaan työntekijän esittämiä näkökulmia omaan tilanteeseensa. Motivoitunut työntekijä motivoi myös asiakkaansa ilmaisemaan tahtotilaansa ja tuomaan oman äänensä kuuluville käsiteltävässä asiassa. Välittävällä asennoitumisella on asiakasta tukeva ja kannatteleva merkitys, kun asiakas ei ole saanut osakseen välittämistä ja ymmärrystä. (Särkelä 2011, 38–39.) Sosiaalityöntekijät pitivät vastauksissaan asiakkaan näkökulmaa ja kohtaamista tärkeinä:

”...meijän pitäis muistaa, ettäkö me tehhään sitä (asiakas)suunnitelmaa, niin tuota, onko se semmonen, mihin se asiakas kykenee sitoutumaan, että onko se meijän viranomaisten tekemä suunnitelma, vai onko se aidosti yhdessä tehty suunnitelma, johon asiakas sitten sitoutuu ja onko siinä huomioitu se, että kykeneekö se asiakas viemään sitä suunnitelmaa etteenpäin, yksin, yhdessä jonkun toisen kanssa, yhdessä viranomaisten kanssa. Joo ko monta kertaa ne (asiakassuunnitelmat) on aika selviä, ja sitte näkkee niikö sen epäröinnin...” (A)

Verkostoissa luodaan sekä neuvottelevaa että verkostoituvaa asiantuntijuutta ja neuvottelevaa työtapaa. Tärkein neuvottelukumppani on asiakas itse, oman elämänsä subjekti. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 93.) On kuunneltava asiakkaan näkökulmia, jotta asiakassuunnitelma olisi asiakkaan voimavarat huomioiva niin, että hän oikeasti voisi siihen sitoutua. Työntekijän on haudattava tietävän rooli ja otettava tilalle uteliaan oppijan rooli, jolloin vaikeidenkin asioiden kohtaaminen arvostavasti korostuu. Ilman menneisyyttä ei ole tulevaisuutta. Jotta tulevaisuuden rakentaminen olisi mahdollista huomisen valinnoilla, tarvitaan kohtaamisissa avoimuutta ja tuomitsemattomuutta. (Manner-Raappana 2007, 129.)

”...jos me halutaan aidosti asiakasta auttaa ja saaha hänet ittensä toimimaan sen oman elämänsä etteen, johonki muutokseen tai näin, silloin meillä ei voi olla niin sanotusti kiire, että se pittää, vaatii se yhen tapaamisen tai kymmenen tapaamista, niin ne pitäis pystyä järjestämään ja sitte kuitenkin, jotenki ajattellee, niinkö ne asiakkaan tilanteet, ko ne on monimutkastunut, menny hankalaksi ja näin, nehän harvoin on tapahtunu hetkessä, että siihenhä on menny pitempi aika, kuukausia, vuosiaki voinu mennä, niin eihän me voida ajatella, että me viikossa ratkastaan. Niin jotenki seki lupa työntekijälleki, että: hei, me voijaa rauhassa miettiä tätä, useammalla kerralla ja käyvvä asiakkaan kanssa niitä keskusteluita, niin ehkä hänki on sitten valmiimpi, mitä sitten sovitaankaan siihen suunnitelmaan.” (A)

Sosiaalityöntekijöiden vastauksista käy ilmi, että asiakkaan näkökulmia ja ajatuksia arvostetaan, lisäksi keskusteluille ja kohtaamisille halutaan antaa aikaa, kiire ei saa määritellä toimintaa. Rostila (2001) korostaa: kun ongelmanratkaisuprosessissa ollaan valmiita toteuttamaan sovittua suunnitelmaa, yhdistävät osapuolet voimansa tavoitteen saavuttamiseksi. Kun asiakas kykenee oikeasti seisomaan asiakassuunnitelmansa takana, on tavoitteet sille muodostuneet asiakaslähtöisesti. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä suurta taitoa. (Rostila 2001, 75, 81.)

Sosiaalityön asiantuntijuutena sosiaaliseen tukeen liittyy myös tiedollinen ja taloudellinen sekä henkinen tuki, joista työntekijäverkoston työntekijät nostivat tiedollisen tuen ja taloudellisen tuen kyselykaavakevastauksissaan esille, vastaten kyselykaavakekysymykseen mitä odotuksia sinulla on sosiaalityöntekijältä verkostossa, muun muassa seuraavasti:

”Tuo (sosiaalityöntekijä tuo) sosiaalityön osaamista kokonaisvaltaisesti verkostoon, sosiaalisen hallinta, sosiaalialan peruspalveluiden asiantuntija, kokoaa eri elämän osa-alueiden kokonaisuudet yhteen aikuisuuden näkökulmasta, työllisyys, talous, elämänhallinta, jaksaminen, verkostot, terveys.” (18)

Työntekijäverkoston työntekijät odottivat kokonaisvaltaisen työn lisäksi myös sosiaaliturvan ja lainsäädännön hallintaa sosiaalityöntekijältä:

”Asiakkaan kokonaistilanteen asiantuntemus, palveluiden tuntemus, SHL (sosiaalihuoltolaki), toimeentulotukilaki.” (19)

Jotta palvelujärjestelmä tai osa sitä, kykenisi auttamaan moniammatillisena tiiminä kaoottisessa elämäntilanteessa eläviä yksilöitä ja perheitä, sen tulee kyetä tarjoamaan selkeät rajat ja konkreettisia tukitoimia. (Paavilainen & Pösö 2003, 151). Sosiaalityössä myös palveluohjaus ja neuvonta sekä oikeanlaisten tukipalveluiden pariin ohjaaminen on keskeistä yksilön ja perheiden arjessa selviytymisessä, osallisuudessa ja voimaantumisessa. Työntekijäverkostot hahmottivat palveluohjausta sosiaalityön asiantuntijuutena muun muassa seuraavasti:

”Sosiaalityön asiantuntijuus neuvonta- ja ohjaus sosiaalipalvelujen käytössä...” (13)

Jotta ihminen saisi voimia selviytymiseen sekä mahdolliseen muutokseen ja kokemuksia osallisuudesta, tarvitsee hän palvelujen lisäksi toisia ihmisiä. Käsitys itsestä muodostuu sosiaalisessa kontekstissa ja toisten ihmisten tuella. Ilman toisen ihmisen peilinä toimimista tämä ei olisi mahdollista. Monella läheisten merkitys korostuu. Sosiaalisten suhteiden avulla ihminen voi jakaa merkityksiä muuttaakseen arkeaan ja tehdäkseen tietoisia omia valintojaan. (Romakkaniemi 2011, 205, 209, 214, 215.) Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksista löytyi sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvänä yhteisöllisyyden, lähinnä läheisen ihmisen tukena olemisen edistämistä:

”...mehän lähetään sitä hirveen herkästi miettimään niikö, että miten me viranomaisena voidaan auttaa, mutta me esimerkiksi unohetaan asiakkaan oma verkosto, että se pystys varmaan kaikkista helpoiten ja ois sellanen luonnollinen tukija siinä...” (A)

Työntekijäverkoston työntekijöiden odotuksista sosiaalityön asiantuntijuudesta nousi esille odotus myös kokonaisvaltaisesta ammattiosaamisesta ja erityisosaamisesta, niiden sisältöjä vastauksissa enempää avaamatta:

”Tuo (sosiaalityöntekijä tuo) oman ammattitaitonsa ja näkemyksensä potilaan ja verkoston käyttöön.” (15)

”Asiantuntijuutta osa-alueilla, jotka eivät ole itsellä hallinnassa.” (22)

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden teemahaastattelu- ja kyselykaavakevastauksissa kokonaisvaltainen työ korostui:

”Minusta se on, se pitää, jos on oma asiakas, sillä tavalla myös tuttu asiakas, sen kanssa tehhään työtä, että tulee kokonaisvaltaisesti siellä kokouksissa asiakkaan kanssa selvitettyä tää tuen tarve ja mitä tekee kukanenki siitä etteenpäin. Se on tärkeä, että jos pääsis siihen mahdollisimman hyvään keskusteluun ja sosiaalityön on siinä oltava niikö tarkkana, että asiakkaan asia etenee...” (C)

Vastauksissa tuli esille myös asiakkaan asioiden etenemisestä huolehtiminen. Edelleen aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä asiakkaan ääntä ja asiakaslähtöisyyttä sekä dialogisuutta keskusteluissa. Isoherranen (2005, 101) toteaa, että ryhmän keskustelun ei tule olla vain tietojen vaihtoa ja koordinoitua, vaan keskustellen yhteisen kognition rakentamista. Sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyy myös työnjaosta sopiminen:

”...minun pitää huolehtia siitä, että asiakkaan tarve tulee monipuolisesti sanottua, koska hän itse ei ossaa kovin hyvin puhua, että se tulis huolehtia.” (C)

”Kun pyyntö verkostotapaamisesta lähtee minulta itseltäni, olen tietoinen, että oma asiantuntijuus liittyy asiakkaan elämäntilanteen ja asiakkuuteen vaikuttavien asioiden kokonaisvaltaiseen hahmottamiseen. Sosiaalityö kokoaa nämä osat yhteen ja samalla sovitaan kuka jatkaa ja missä asioissa.” (B)

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa näkyy sosiaalityön asiantuntijuutena myös asiakkaan tukeminen ja vahvistaminen sekä dialogin eli vastavuoroisen keskustelun tärkeys, jolloin ymmärrystä rakennetaan sekä verkoston, että asiakkaan kesken yhteistyössä. (Mönkkönen 2007, 87, 90). Lisäksi sosiaalityön asiantuntijuuteen koetaan liittyvän prosessinomaisen työskentelyotteen, joka tarkoittaa pitkäjänteistä, tavoitteellista ja vaiheittain etenevää työtä. Sekä jatkumona asiakkaan asioiden etenemisestä huolehtimisen.

”...sillonko se on lähteny niiko meiltä se pyyntö siihen verkostoon, niin sehän tarkoittaa sitä, että meillä pitää olla ne kaikki langat käsissä. Elikkä huolehtia, että se asiakkaan tilanne mennee etteenpäin ja asiakas saa ne palvelut, mitä hän tarvitsee. Ja sitten taas se, että jos me pyyvetään mukkaan johonki verkostoon, niin meidän pitää siellä sitten osata niinku tuua esille se, että tehä se arvio siitä, onko aikuissosiaalityötä,

aikuissosiaalityöllä annettavaa siinä asiakkaan tilanteessa, ja mitä se mahdollisesti on, elikkä tuuva se oma ossaaminen siihen verkostoon.” (A)

”...keskustellaan, mitä asiakas ajattelee, eli mää tykkäisin pääsis siitä, että lähettäs kaikki niikö pohtimaan yhdessä tätä tilannetta asiakkaan kanssa, ettei tuu odotuksia, että esimerkiksi taloudellisia odotuksia tai muuta, että mites (nimi poistettu) sitte tää raha-asia, että ne on semmosia, että mää meen heti kalpeeksi, jos se jää siihe pelkästään.” (C)

Asiantuntijoiden työskennellessä rinnakkain, voi asiakkaan tilanteiden kokonaisuus jäädä huomioimatta jos asiantuntijat nostavat esille vain oman osaamisalueensa, eikä keskustelua käydä dialogissa tietoja kooten ja yhdistellen. (Isoherranen 2005, 135). Sosiaalityön asiantuntijuuden koettiin olevan asiakaslähtöistä ja kokonaisuuksia huomioivaa, ei vain kapean sektorin alueelta tehtävää työtä, mikä tulee esille seuraavassa sosiaalityöntekijän vastauksessa:

”...se kokonaisvaltanen työ ja tavallaan sen asiakas edellä menemistä, että niiku tässäkin, eikä oman profession kautta sen pienen mehupillin läpi. Että jos vertaa vaikka lääkärin työtä, että jos lääkäri hoitaa sen tietyn poloven, se on siinä, että tavallaan ei sitten niiku muuhun. Sehän se, että ois sitä laaja-alaista katsantokantaa joka paikassa ja se, että ei tarvi olla siinä omassa professionissaan. Jos sää oot vaikka psykologi, niin sää voit pyytää sitten sen sosiaalityöntekijän kaveriksi miettiin ja näkemään niitä asioita. Et sehän ei tarkoita, että se asiakas jäis sinne sosiaalityön asiakkuuteen vaan se, että meillähän on sosiaalityössä, täytyy hallita laajoja kokonaisuuksia tai ainakin olla tietoisia niistä, niin me voitais silloin tuua omaa asiantuntijuutta siihen asiakkaan ja asiakasperheen elämään.” (B)

Pärnä (2012, 6), kuten myös Rostila (2001, 60) korostavat tavoitteellisuuden ja prosessimaisuuden merkitystä yhteistyössä. Tutkimukseni työntekijäverkoston työntekijöiden kyselykaavakevastauksissa kävi ilmi, että tavoitteen asettamista odotettiin sosiaalityöntekijältä:

”Määrittää (sosiaalityöntekijä määrittää) tavoitteet; perhetyön.” (16)

Varsinaisesti sosiaalityön asiantuntijuuden määritelmää en siis tutkimuksessani kysynyt suoraan, vaan odotin saavani siitä viitteitä kyselykaavakkeiden ja teemahaastattelujen vastausten avulla. Sain monipuolisia vastauksia, jotka liittyivät suurimmaksi osaksi asiakastyöhön työntekijäverkostoineen. Kuitenkin suoraan kysyttynä asiantuntijuus ehkä olisi määrittynyt enemmän muuhunkin kuin asiakastyöhön. Nyt esimerkiksi rakenteelliseen sosiaalityöhön sosiaalityöntekijöiden vastauksissa vain viitattiin,

toisaalta se tuli esille vastausten taustavireenä. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijäverkoston työntekijät ja aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät, odottavat sosiaalityön asiantuntijuudelta kokonaisvaltaista asioiden haltuunottoa ja koordinaatiokykyä. Aineistosta nousi kuvaava sanallinen luonnehdinta odotuksena *sosiaalityöntekijästä kapellimestarina*. Tästä sain mielikuvan *moniammatillisesta verkostosta orkesterina*, jossa yhteisen sävelen löytymiseksi tarvitaan yhteistä työtä, yhteistyötä, jotta *asiakas* voisi nousta *orkesterin jäsenenä ”sooloon”*, toimijaksi. Kuten orkesterin toiminnassa, myös verkostossa jonkun instrumentin ääntä ja intensiteettiä tarvitaan välillä enemmän, osa instrumenteista on ajoittain hiljaa, pienemmällä soinnilla, mutta *soivat yhteen*, tavoitteellisesti. Näen, että toimivassa verkostossa ”kapellimestaruutta” tulisi kuitenkin ajoittain jakaa. Niin työntekijöiden kuin asiakkaankin kesken. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät kuvasivat sosiaalityöntekijän koordinaattorin osaa ja verkostossa toimimisen intensiteettiä seuraavasti:

”Välttämättä siihen (asiakkaan tukena verkostossa) ei oo sosiaalityön roolia sinänsä, että minä olisin se joku henkilö siinä, joka lähtee asiakkaan kanssa toimimaan, mutta tarvittaessa sitten jää joku osuus tänne meille, mitä pittää selvittää. Et se voi olla just vaikka se, en puhu toimeentulotuesta, vaan puhun vaikka sen taloudellisen tilanteen parantamisesta tai selvittelyä siinä. Ne voi olla ne, mitkä pitää laajemmin niinku miettiä, taikka sitten jos aattelee perheitä, niin ihan sen perhetilanteen, että mitkä sielä on perheessä asioita millä tavalla sitä kokonaisuutta voi tukea, sitten lähetään miettiin niitä perhetyötä ja tukiperheitä. Mutta yleensä se (sosiaalityöntekijä) minusta on semmonen niiku vähäsen kapellimestari siinä.” (B)

”Aina olla huolehtimassa (verkostossa) siitä, että asiakkaan asia, tarve ja ongelmat tulevat monipuolisesti selvitettyä. Joskus työpanos voi olla minimaalinen, mutta silti riittävä. Joskus enemmän, eli huolehtii palveluiden koordinaatiosta. Tämä riippuu asiakkaan tarpeista.” (C)

”Minusta sosiaalityöntekijän pitää olla aina se koordinaattori. Mikäli sitten asiakassuhde on semmonen, että asiakkaan terveydentilan selvittely on hyvin keskeisessä osassa ja sosiaalityö työnjaollisesti riittää kun on mukana (verkostossa) ja tietää mitä asiakkaalla menee, sekin on tärkeää, että käy semmoisissakin kokouksissa. Joskus riittää se minimaalinenki työpanos. Loppupeleissä jos asiakkaan kuntoutus lähtee hyvin liikkeelle, siinä useesti sitte tulee semmoset jutut, ko tulee joku taitos parempaan suuntaan, sosiaalityön rooli pitää silloin kasvaa eikä jättää asiakasta, vaan lähtä miettiä miten tehhään palveluketju jatkossa asiakkaalle, nää seuraavat palvelut...” (C)

Työntekijäverkoston työntekijöiden toimesta myös sosiaalityöntekijän persoonaa kutsuttiin esiin:

”Tuoda (sosiaalityöntekijä toisi) oma asiantuntemuksensa työryhmään ja myös persoonansa.” (4)

Sosiaalityöntekijät tekevät työtä persoonallaan. Ihminen sosiaalisena olentona sekä sosiaalinen elämä perustuvat vuorovaikutukseen, joka on vuorotellen vaikuttamista ja kuuntelemista. Kun sosiaalityöntekijän ja hänen asiakkaansa suhde perustuu vuorovaikutukseen, tulee työntekijän persoonasta hänen arvokkain työvälineensä. Persoonan ja ammatillisen vuorovaikutuksen avulla asiakkaalle tarjotaan tukea, välittämistä ja ymmärrystä. Tämä edellyttää työntekijältä myötäelämisen ja kuuntelemisen kykyä. (Vuori-Kemilä & Lindroos & Nevala & Virtanen 2008, 18.) Sosiaalityön asiantuntijuutta on pitää tärkeä työväline, persoona kunnossa. Jotta persoona pysyisi koossa, on sitä huollettava. Reflektiivisyys eli pohdiskeleva työote merkitsee mahdollisuutta työntekijälle sekä itsensä että asiakkaan, toisen ihmisen kohtaamiseen, pintatasoa syvemältä. Tämä edellyttää työntekijältä uskallusta katsoa itseään, arvojaan, asenteitaan ja toimintaansa, jonka seurauksena hänen eettisyytensä ja ammatillisuutensa työssä vahvistuvat. Sosiaalialan työ edellyttää moniulotteista näkemistä eri näkökulmia hyödyntäen. Ammatillisuutta on, että kykenee luopumaan omista käsityksistään silloin kun parempia on tuotu esille. Jos teemme täsmällisesti määriteltyjä kuvauksia hyvästä ja ammatillisesti osaavasta työntekijästä, luomme ahtaita ja lukkiutuneita mielikuvia (Kaikko & Friis 2009, 77–78.) Reflektiivisyys merkitsee toiminnallisten ja tutkimuksellisten valmiuksien vuorovaikutusta ja kietoutumista toisiinsa. Reflektiivisyydessä ei ole kyse työntekijän suhtautumisesta työhönsä vaan suhdetta tietyllä tavalla tulkittuun todellisuuteen. Taitava ammattilainen kyseenalaistaa jatkuvasti myös oman toimintansa lähtökohtia, mikä on usein tarpeellista. (Raunio 2004, 125–126.)

Persoonaan liittyvään huoltoon tarvitaan välineitä. Sosiaalityöntekijä näkee työssään niin iloja kuin suruja, mutta myös pahuutta. Jotta sosiaalityöntekijä kykenisi auttamaan, niin pahan kohdannutta kuin pahantekijää, tulee hänen olla sinut varjonsa kanssa. Jokaisen auttajan on kohdattava oma varjonsa ja pahansa, reflektoitava ihmisyyttä ja ihmisyyttään tuen avulla. Varjonsa kieltävänä ihmisenä auttajalla ei saisi olla oikeutta kosketella mustia alueita kenenkään autettavansa elämässä. (Lindqvist 2006, 185). Pahan kohtaamat ihmiset tarvitsevat rinnalleen rohkeita, vastuuntuntoisia ihmisiä, jotka jaksavat tukea ja rakastaa heitä sellaisena kuin he ovat: kokemuksineen, vaikeuksineen

ja puutteineen. Merkityksellistä on hienovarainen ja huomaamaton, mutta kyseenalaistamaton varma tuki. (Laitinen 2007, 50.) Vain varjonsa löytänyt voi auttaa selättämään pahan. Sosiaalityöntekijän tulee kohdata ja kuulla asiakas siten, että kohtaaminen on eettistä, siinä on luottamusta, herkkyyttä, välittämistä ja kunnioittamista. Inhimillisen pahan sivuuttaminen tai kieltäminen synnyttää ihmisten välisiin kohtaamisiin jännitteitä. Todelliset auttamistyön mahdollisuudet voivat jäädä osittaisiksi, jos kokonaisuutta ei kohdata. Pahaa kokeneella ihmisellä on oikeus kuulla se, että se mitä hän on kokenut, on pahaa. (Hurtig & Laitinen. 2006, 12, 13.) Jos pahaa ei suostuta näkemään, ei sitä pystytä työstämään eikä selittämään. Paha on kuin suru, johon on tutustuttava, tartuttava sen käteen, jotta sen voi voittaa ja selvitä. Pahaa voi lähestyä monin eri tavoin. Yksi on tieteellinen, toinen on käytännön työn kautta tuleva ammatillisuus. (Matinlompola 2006, 19.) Parhaimmillaan oma varjomme suojelee meitä sokeudelta, masennukselta ja tyhjyydeltä. Auttajan tietoisuus omasta varjostaan on vaimennin julmuutta vastaan ja tae siitä, että auttaja kykenee kohtaamaan vaikeimpiakin asioita. (Lindqvist 2006, 185.) Kukaan ei tähän kykene, ilman persoonansa huoltoa.

Kyetäkseen auttamaan voimaantumaan toista, on itse oltava voimaantunut. Käsitteenä oma voimaantuminen on Robert Adamsin (2003, 48) mukaan sitä, että ihminen ottaa vallan omasta elämästään ja hänellä on myös mahdollisuus vaikuttaa toisiin, ja näin ollen saada aikaan muutos. Voimaantuminen on elämään merkitystä, laatua ja sisältöä tuottava prosessi, jolla on positiivinen vaikutus ihmisen toimijuuteen ja itsetuntoon. Myös ammattilaisen on läpikäytävä voimaantumisen prosessi kokemuksellisesti, jotta hän kykenee auttamaan muita. Erityisen tärkeää voimaantumisen ja siihen liittyvän vallan ympärillä on reflektion tärkeys. Oman voimaantumisen prosessi rakentuu Adamsin (2003, 49–54) mukaan kolmesta eri osasta: suunnittelusta, toiminnasta ja reflektiosta sekä arvioinnista. Kun ihminen väsyä, hän voi mennä kaikkivoipaisuuden harhaan, eikä enää tunnista omia rajojaan. Tunnollinen velvollisuuksien suorittaja puurtaa vaikka hammasta purren (Jaakkola 2009, 15). Myös sosiaalityöntekijä. Persoonaa, parasta työvälinettä, ei saa kadottaa.

Ammatillisen persoonan kehitys, ammatillinen kasvu ja ammatti-identiteetin selkiyttäminen sekä niiden edellyttämä minätietoisuuden kasvattaminen, ovat sekä työnohjauksen että koulutuksen keskeisiä tavoitteita. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 89). Työnohjaus on sosiaalityöntekijälle työkalu edistää ammattitaitoaan, kohdata itsensä ja varjonsa sekä myös ylläpitää ihmisyyttään ja huoltaa persoonansa.

Työnohjauksella on merkitystä tutkia omaa ammatti-identiteettiään, tarkastella työtään ja omaan itseensä ihmisenä liittyviä asioita. Tutkijana toimii työntekijä itse. Työnohjaaja ohjaa tätä tutkimista sekä tukee ohjauksessa olevan persoonallisuuden ja persoonallisen työtavan rikastumista. Tavoitteena on minä -kuvan tukevoituminen sekä identiteetin ja ammatti-identiteetin vahvistuminen. Ohjauksessa olleet ovat kokeneet käsityksen itsestään muuttuneen aikaisempaa realistisemmaksi ja itsenäisemmäksi. Kun työntekijä osaa olla armollinen itselleen, ei energiaa mene ihannekuvan tavoitteluun. (Paunonen-Ilmonen 2001, 140–141.) Työnohjaukseen liittyy samoja ominaisuuksia kuin asiakastyöhön yleensä. Luottamusta edistävät hyvät vuorovaikutustaidot, johdonmukaisuus ja kyky löytää olennaisia asioita suuristakin kokonaisuuksista. Tärkeäksi nousee myös innovoimisen tukeminen, kannustaminen ja rohkaisu. Jos työnohjaaja saa ohjauksessaan olevan työntekijän tuntemaan itsensä kyvyttömäksi ja avuttomaksi, estyy ohjauksessa olevan kehittyminen ja työnohjauksen tavoitteiden saavuttaminen. (Paunonen-Ilmonen 2001, 204.) Tämä on hyvä muistaa myös omassa sosiaalityön asiakastyössä sekä moniammatillisessa yhteistyössä.

Varsinaisesti työnohjauksen käyttöä sosiaalityöntekijät eivät tuoneet vastauksissaan esille sosiaalityön asiantuntijuutena, mutta työntekijäverkostosta nousi esille tuen tarvetta heidän omaan työhönsä. He odottivat tukea sosiaalityöntekijöiltä suhteessa omaan työhönsä. Työntekijäverkoston työntekijät kuvasivat odotuksiaan sosiaalityöntekijöiltä seuraavasti:

”Saada apua/neuvoa asiakasasioihin, joita ei itse pysty ratkaisemaan.” (6)

”Sosiaalityöntekijä tuo sitä laaja-alaista osaamista ja näkemystä, joita erityisissä tilanteissa tarvitaan ja on tukena sosiaaliohjaajan työskentelyssä.” (26)

Jokainen tarvitsee tukea omaan työhönsä. Tässä aineistossa tukea omalle työlle toivottiin sosiaalityöntekijältä. Eli ammatillista kohtaamista ja sosiaalista tukea tarvitsevat asiakkaiden lisäksi myös verkostossa olevat työntekijät.

Kun asioita nähdään ilmiöinä, eikä yksittäisinä asioina, kyetään sosiaalityön avulla ilmiöiden ja ongelmien varhaiseen tunnistamiseen sekä varhaiseen tukemiseen osallisuuteen ja yhteisölliseen toimintaan. Tämä osaltaan ennaltaehkäisee

syрjäytymiskiirteen alkamista. Sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvänä aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä kertoi seuraavaa:

”Ja sitten tietenkin, että käyvvään kylässä. Elikkä mää tykkään siitä kylässä käymisestä. Pittää olla semmosia areenoita, minne menee, missä vois samalla vaihtaa kuulumiset ja mikä tää tilanne on. Mää tykkään semmosesta ennaltaehkäsevässä mielessä. Tuossa kuraattori yritti soittaa, niin mää meen sinne ja hän sanoo, että hällä on tämmösiä ja tämmösiä opiskelijoita ja tulla. Jos mää varaan ajan sinne koululle ja mää istun sen jälkehen ja mietitään onko siellä potentiaalisia asiakkaita, jotka vois hyötyä minusta ja tää samalla vahavistaa sitä verkostoa, ku sielä käypii kyläsä. Se 10 – 15 minuuttia riittää ko kävis tilanteen, että onko tässä uudessa vuosikerrassa, jota opiskelijat edustaa, niin jotain semmosia ilmiöitä, jota mun pitäis tietää...” (C)

Sosiaalityöntekijä puhui vastauksessaan ilmiöistä. Sosiaalityön asiantuntijuutta on nähdä asioiden taakse, kokonaisina, suhteessa ympäristöönsä. Esimerkiksi uuden oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) myötä halutaan kouluissa siirtää painopistettä ongelmakeskeisestä toiminnasta ennaltaehkäisevään suuntaan, yksilökeskeisestä työstä yhteisölliseen työhön. (Laitinen, 2014, 18). Ongelmia ei nähdä yksilön häiriköintinä kouluissa, vaan pyritään näkemään rakenteet ja ilmiöt kaiken takana. Koulun sosiaalityössä toimitaan opetus-, sosiaali- ja terveystoimen rajapinnoilla. Tuomalla sosiaalityötä kouluihin, on tarkoituksena tukea oppilaiden ja heidän vanhempiansa äänen kuuluville saamista sekä hyödyntää eri ammattiryhmien osaamista yhteistyön kautta.

Sosiaalityössä puhutaan myös sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessista, joka on suunnitelmallista, tavoitteellista ja eettistä työskentelyä. Se on sosiaalista muutos- ja ongelmanratkaisutyötä sekä ihmisen toimintavalmiuksien kasvattamista. Hokkanen (2014a) toteaa, että sosiaalityössä tehdään interventiota ihmisen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutukseen, soveltaen ihmisen toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevia teorioita. Sosiaalityö rakentuu sosiaalisten- ja ihmisoikeuksien periaatteille. (Hokkanen, 2009, 317). Työntekijäverkoston työntekijöiden vastauksista löytyi myös sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi-taitojen osaamisen odotusta:

”Sosiaalityöllä myös palveluja ja työmuotoja, jotka potilaan kokonaishoidon ja elämäntilanteen kannalta vievät potilaan asioita eteenpäin.” (15)

”Ääneen asiakkaan tilanteen pohdintaa eri näkökulmista.” (21)

Sosiaalityössä ongelmanratkaisuprosessi pohjautuu reflektiiviseen, rationaaliseen ja päämääräsuuntautuneeseen ajatteluun. Siinä sosiaalityöntekijä toimii mahdollistajana ja ongelmanratkaisuprosessi on auttamismetodi. Metodi kattaa yhteisöt ja yhteiskunnan, sitoen ne systeemiteoreettiseen ja ekosysteemiseen näkökulmaan. Siinä nähdään ihminen elämäntilanteessaan, integroituen sekä yksilöön että yhteisölliseen, mutta myös sosiaalisten ongelmien tilannekohtaiseen ilmentymään. (Hokkanen 2014a)

Ongelmanratkaisuprosessin kohteita sosiaalityössä on useita, esimerkiksi monia elämänalueita, joissa ongelmia voi ilmetä: ihmisen suhde itseensä ja omaan toimintaansa, ihmissuhteet, asuminen, toimeentulo, työelämä, koulunkäynti ja opiskelu, harrastukset ja muu vapaa-ajan toiminta – oma toimijuus, terveydentila, päihteiden käyttö, kriisit, oikeusturva, lapsen vanhempana toimiminen, lapsen tarpeisiin vastaaminen ja lapsen toiminta. Elämänalueissa vaikeudet eivät yleensä esiinny yksittäisinä, koska vaikeuksilla on taipumusta kumuloitua ja ulottua ihmisten eri elämänalueisiin. Ongelmat voivat olla monialaisia ja niillä voi olla keskinäistä riippuvuutta. Ongelmanratkaisuprosessissa myös tarkastelunäkökulmalla on merkitystä. Kun ongelmia voidaan katsoa ilmiöinä, yksilöllisyyden ohessa yhteisöllisillä ja yhteiskunnallisilla ulottuvuuksilla, on työote kokonaisvaltainen. (Hokkanen 2014a).

Sosiaalityöntekijällä tulee olla välineitä tunnistaa myös rakenteissa, makrotasolla, lymyävä haasteellisuus ja jopa pahuus. Riikka Haahtela (2015, 76) nostaa väitöskirjassaan esille rakenteellisuuden haasteet: organisaatio on rakentanut toimintamuodot, jotka eivät välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeita. Silloin, organisaatioiden luoma palvelutarjonta ja asiakkaan tarpeet eivät kohta. Näen, että tällöin vaarana on rakenteiden puitteissa tehdä näennäistä auttamistyötä. Martti Lindqvist (2006), kuten myös Anneli Pohjola (2006), nostavat esille pahan moninaiset kasvot. Reaalielämässä hyvä ja paha ovat monenlaisessa roolituksessa toisiinsa nähden. Vaarallisin on se paha, joka naamioituu hyväksi ja kuvittelee itsekkin olevansa hyvä ja tietävänsä mikä on toisille parhaaksi (Lindqvist 2006, 178). Auttamistilanteet kohdentuvat asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutukseen. Kyse ei kuitenkaan ole vain kahden välisestä kaupasta, koska kohtaamisiin heijastuvat myös monet yhteiskunnalliset tekijät. Taustalla vaikuttaa rakenteiden ohella palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa vallitsevat asenteet ja tavoitteet. Joidenkin ihmisten ongelmia pidetään vähempiarvoisina, heidän palveluihinsa ei panosteta tai niiden saatavuutta pyritään rajaamaan. Hyvinvointipalvelujen leikkaukset ovat johtaneet siihen, että kansalaisten yhdenvertaisuusperiaatteet palveluiden saamisessa eivät toteudu. Työntekijät ovat liian

suuren työtaakan alla, välttämättä ei oman ammatillisuuden käyttämiselle ole heidän tavoittelemaansa tilaa. Nämä ovat esimerkkejä siitä, miten yhteiskunnassa rakenteellisesti vallitsevat tekijät sisältävät auttamistyössä pahan juuria. (Pohjola 2006, 47.) Juuri tästä haasteellisuudesta kertoivat aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät:

”Huolimatta siitä, keneen asiakas otti ensimmäisenä yhteyttä, odotan aitoa kohtaamista. En sitä, että keksitään syitä miksi asiakas ei kuulu ”meille tai meille”. Asiakkaat kuuluvat meille kaikille työntekijöille.” (B)

”...tarkotan sitä, että me ei voi tehdä tälle asialle mitään, koska tää on meillä näin vaan se, että oikeasti mietittäis jos sen asiakkaan ongelma on se mikä on, ongelma äks, niin miten me voitais vaikka siellä omassa työssämme muuttaa niitä toimia, että se auttas sitä asiakasta. Elikkä tavallaan olis se asiakas edellä, kun mentäs niiku joksissa organisaatiossa, että ei voi olla niin, että meillä on toimittu näin, ja näin, näin, näin, näin, kauvan aikaa, se menee kaikki, että kaikkihan ei sovi niiku kaikille.” (B)

On ideologioita ja instituutioita, jotka vilpittömästi kuvittelevat itsensä hyvää tarkoittaviksi ja oikeassa oleviksi, vaikka niihin liittyisi vallankäyttöä, epäoikeudenmukaisuutta ja ihmisarvon loukkaamista. Pahuus kätkeytyy juuri sellaisiin rakenteisiin, joista olemme kaikkein ylpeimpiä. Ylpeys tekee sokeaksi. Tarve olla hyvä estää näkemästä asioiden kääntöpuolta ja ymmärtämästä sitä varjoa, joka päällemme lankeaa. (Lindqvist 2006, 179.) Yhteisöllisyyteen on julkisissa keskusteluissa liitetty lähinnä positiivisia merkityksiä, kuitenkin paha saattaa tulla totutusta poikkeavasta suunnasta (Hurtig 2013, 14). Jotkut merkittävät yhteisöt saattavat ylläpitää pahaa. Myös erilaiset perinteet sekä ammatilliset ja organisaatiokohtaiset käytännöt vaikuttavat asiakastyön taustalla ja asettavat kahleita auttamisammattilaisten työhön. Byrokraattinen kasvottomuus ja vaihtoehtottomuus saattaa muodostua pahan ilmentymäksi. Laillisesti oikea toiminta on juridisesti virheetöntä, mutta silti se ei välttämättä takaa hyvää palvelua. Jos auttaminen perustuu lain kuolleeseen kirjaimen, tulkitsematta lain tarkoitusta ja henkeä, voi ihminen jäädä auttamatta tai auttamisen tapa loukkaa häntä. Asiakkaalle tilanteet ilmenevät työntekijän kertomana esimerkiksi, ettei rahaa ole, laki kieltää, tämä ei kuulu meille, toinen organisaatio vastaa tästä tai emme voi asialle mitään. Työntekijät tuntevat olevansa voimattomia itseään suurempien yhteiskunnallisten määritteiden edessä, vaikka auttamishalua olisikin. Kyseessä voi olla myös välinpitämätön suhtautuminen, tai ettei haluta vaivautua. Rakenteellisesti voidaan puhua legitimoidusta heitteillejätöstä. Asiakkaan on vaikeaa havaita johtuuko toiminta järjestelmässä olevista jäykkyyksistä, työntekijän ammattitaidosta vai vallankäytöstä.

(Pohjola 2006, 47.) Sosiaalityöntekijät näkivät toivoa paremmasta tulevan rakenteellisten muutosten avulla:

”...mutta näitähän (rakenteita) koko ajan kehitellään ja musta tää sosiaalihuoltolakimuutos on, se taas tuo uuden näkökulman siihen yhteistyön tekemiseen.” (B)

Rakenteellisuutta tarvitaan, paitsi sosiaalityön toimintojen kehittämiseen, myös moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen. Isoherranen (2012) nostaa väitöstutkimuksessaan esille haasteeksi sosiaali- ja terveysalan koulutuksen, jota säätelee lainsäädäntö, mutta myös kulttuurisuuden vaikutus on keskeistä näiden organisaatioiden toiminnassa. Tämän muuttamiseksi tarvitaan päätöksiä myös yhteiskunnallisilta ja poliittisilta päättäjiltä sekä organisaatioiden ja koko sen johdon yhteistä näkemystä, tavoitetta ja tukea muutokseen, jossa asiakaslähtöisyys rikkoo organisaatioiden toimintakulttuuria, rakenteita ja rajoja. Tyypillistä sosiaali- ja terveysalalle ovat vahvat professiot sekä ammattijärjestöt, jotka tarvitaan myös mukaan työyhteisön kehittämiseen. Koko organisaatiokulttuurin uudistaminen ei onnistu ilman näitä taustaedellytyksiä. (Isoherranen 2012, 5.)

6.2 Kontekstin huomioiminen

Sain tutkimustuloksia kyselykaavake- ja teemahaastatteluvastausten lisäksi refleктоivan dialogisen ryhmäkeskustelun ja -analyysin avulla, jossa tarkastelimme aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kanssa verkostokarttaa syvällisesti. Sosiaalityöntekijöiden kanssa hahmotimme, että jokaisen sosiaalityöntekijän työntekijäverkostokartta muotoutui heidän asiakaskuntansa mukaisesti hieman toisistaan poiketen. Kullakin työntekijällä painottui eri tavoilla yhteistyökumppanit. Näimme, että yhteisen verkostokartan jokaisessa lohossa oli monialaista ja moniammatillista yhteistyötä, paitsi sosiaalityöntekijäkontaktit puuttuivat oppilas- ja opiskelijahuollosta sekä perusterveydenhuollosta. Tämän koettiin johtuvan siitä, että oppilas- ja opiskelijahuoltoon oli vastikään saatu sosiaalityöntekijä, eivätkä yhteistyökuviot olleet vielä muotoutuneet. Perusterveydenhuollossa ei ehkä ollut tarvittu sosiaalitoimen sosiaalityöntekijää kumppaniksi jos asiakkaan asia oli hoitunut kokonaisuudessaan jo perusterveydenhuollossa. Työntekijäverkosto oli rikas. Verkosto

oli naisvaltainen. Verkostokartan avulla kykenimme katsomaan sosiaalityön kentän kokonaistilannetta ikään kuin ulkopuolelta, yrittämällä asettua myös muiden sektoreiden työntekijöiden asemaan.

Pohdimme, että yhteistyöverkostojen tulisikin muotoutua moniammatillisina niin, että yhteistyökumppanina on sosiaalityöntekijän lisäksi muiden alojen ja asiantuntemusten edustajia asiakkaan toimijuuden tueksi. Jos asiakkaan palaverissa on esimerkiksi kolme sosiaalityöntekijää, herättää se ihmetystä ja on mahdollisesti työn tekemisen päällekkäisyyttä. Dialogissa nousi esille, että joskus näin on esimerkiksi mielenterveystoimiston tai A-klinikan palavereissa. Asiakkaan tukena voi olla mielenterveystoimiston, sosiaalitoimiston ja A-klinikan sosiaalityöntekijä, lääkärin, psykologin ja sairaanhoitajan lisäksi. Mietimme, onko sosiaalityö niin eriytynyt, että sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita ei voi järjestää tai esitellä kuin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä? Pohdimme miksi palavereissa on edustettuina työntekijät työyksiköittäin, voisiko verkosto muodostua mieluummin ammattiedustuksellisenä? Pohdimme, mikä on mielenterveystoimiston tai A-klinikan sosiaalityöntekijän työnkuva, mikä näkökulmaero on esimerkiksi mielenterveystoimiston sairaanhoitajalla ja mielenterveystoimiston sosiaalityöntekijällä verkostopalaverissa, jos niihin kuitenkin kutsutaan myös sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä. Pohdimme, onko sosiaalityöntekijä joutunut erikoisalalla erikoisan avustavaan rooliin. Viekö erikoisaloilla imu siellä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden johonkin muuhun, pois sosiaalityöstä, jos myös sosiaalitoimen sosiaalityöntekijä kutsutaan verkostoihin. Keskustelussa huoli nousi siitä, että vaarana on katsoa asioita vain ”pienen mehupillin läpi”, kuten myös teemahaastatteluvastauksista tuli esille.

Pohdimme sitä, miksi esimerkiksi vammaistyön sosiaalityön sektoriin oli verkostokartassa vähemmän ”osumia”. Totesimme, että ilmeisesti asiakas on ohjautunut oikeaan paikkaan suoraan, josta hänen asiansa on lähtenyt hoitumaan ja kontaktia sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijään on tarvittu harvoin. Arvelimme, että erikoisan viranomainen ottaa tarvittaessa muuhun asiantuntijaverkostoon yhteyttä ja pyytää koolle, jos asiakkaan tarve niin vaatii. Verkostokartan avulla hahmotimme, että paljon tehdään työtä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa sosiaalityöntekijä -työparina. Verkostokartan mukaan moniammatillinen verkosto, muut -sektorin ja kolmannen sektorin työntekijät nousivat tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi. Pohdimme, että virkamiehiä ei tarvita koko aikaa, vaan heitä, jotka ottavat asiakkaista ”koppeja” kello

16 jälkeenkin. Nämä ovat perheen ja asiakkaan omia yhteistyöverkostoja, eivät välttämättä enää sosiaalityöntekijän työntekijäverkostoja. Totesimme, että sosiaalityöntekijän tulisi tietää näistä mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista, jotta niitä voisi asiakkaille esitellä, neuvoa ja auttaa heitä löytämään uusia omia verkostojaan. Totesimme, että tällä hetkellä on sattumanvaraista tietoa siitä, mitkä palvelut ovat edelleen toiminnassa. Eräs sosiaalityöntekijöistä totesi:

”Meän pitäisi mennä enemmän siihen suuntaan, että kasvaisi muut -joukko”.

Huomasimme, että pakolaistyö pitäisi saada lähemmäs aikuisten kanssa sosiaalityötä tekeviä niin, että oikeasti tapahtuisi saattaen vaihtamista kun pakolaisstatus jää asiakkaalta pois. Verkostokartan pohjalta ihmettelimme vähäistä yhteistyötä perheneuvolan kanssa, vaikka aikuisten kanssa työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä ohjaa uusi sosiaalihuoltolaki muun muassa niin, että ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä tekevät kaikki, kunnes lastensuojelulain kriteeristö täyttyy. Pohdimme, että työntekijän tulisi aina kysyä mihin paikkoihin asiakkaalla on asiakkuuksia, koska yhteistä tietokoneohjelmaa ei ole, josta voisi tarkistaa, missä mennään. Huomasimme, että työ on aloitettava aina alusta, eikä asiakas välttämättä muista, kerro tai ole hahmottanut onko esimerkiksi omaishoidontuki myönnetty, tai että se on kartoitettu jo useampaan kertaan, mutta tehty kielteisiä päätöksiä, tai ovatko kuljetuspalvelut vireillä.

Ideoimme, että jos erikoisalojen sosiaalityöntekijätkin olisivat ”koko lafkan sisällä” sosiaalitoimen alla, valikoituisiko asiakkaan tarpeesta lähtevästä arviosta kumppaniksi helpommin sosiaalityöntekijä juuri siltä sektorilta, jossa on painopiste asiakkaan tarpeilla. Pohdimme, ovatko erikoisaloilla työtä tekevät sosiaalityöntekijät ”täydentäviä” sosiaalityöntekijöitä. Hahmotimme, että osalla esimerkiksi terveystoimen sosiaalityöntekijöistä on virkojen asemasta toimia, koska päätäntävaltaa ei ole. Totesimme, että toisen työtä pitäisi tuntea enemmän. Pitäisi laajemmin alkaa tarkastella, mitä eri yksiköissä kunnallisella sosiaalityön sektoreilla tehdään, ettei päällekkäistä työtä tehtäisi ja ettei asiakkaan palaverissa olisi kolmea sosiaalityöntekijää samanaikaisesti, vaan juuri asiakkaan tarpeenmukainen miehitys. Hahmotimme totisesti kysymystä ”Katosiko sosiaalityö sosiaalityön eriytyessä?”

Verkostokartan pohjalta käydyn refleктоivan dialogisen keskustelun avulla keskeisiksi kehittämislöydöksiksi nousi:

- Selvittää mitä missäkin sosiaalityön sektorilla tehdään. Mitkä ovat työnkuvat?
- Saada kunnallisessa sosiaalityössä oleville sosiaalityöntekijöille, yli hallintorajojen, yhteinen tietokoneohjelma, jossa sisällysluettelonomaisesti näkyisi kaikille sosiaalityöntekijöille mihin paikkoihin asiakkaalla on asiakkuus. (Muun tiedon ei tarvitse aueta kuin asianomaiselle työntekijälle).
- Pohditaan jatkossa tarkemmin organisaatorakennetta, tarvitaanko organisaatiomuutos, jossa kaikki sosiaalityö olisi saman hallinnon alla.
- Tarvitaan ajan tasalla olevaa tietoa: Mitä tuki-, harrastus- ja vapaa-ajanpalveluita kunnassa on. Tästä tehtäisiin luettelo, jota voi hyödyntää myös sosiaalityössä työssä asiakkaan verkoston löytymiseksi.
- Saada pakolaistyö lähemmäs sosiaalityön arkea niin, että oikeasti tapahtuu asiakkaan saattaen vaihto, eikä vain paperilla siirto. (Huomioitiin, että kaikki pakolaisstatuksella olevat eivät tarvitse sosiaalityötä).

Keskustelun lopuksi yhteenvetona totesimme, että siemen jäi itämään näistä löydöksistä. Aika näyttää minkälaista satoa se tuottaa. Ryhmässä käytyyn keskusteluun ja analyysiin liittyi vahvasti rakenteet, käytännöt ja muutoksentarpeet. Ryhmäkeskustelussa ja -analyysissä käytäntötutkimukseen liittyvä vuorovaikutuksellisuus ja hermeneuttinen tiedon intressi toteutuivat. Yksin verkostoja katsoessani ja analysoidessani sain vain lisäarvotonta määrällistä tietoa osumista ja yhteistyöstä eri sektoreiden kanssa, mutta oman työnsä asiantuntijat tukenani, verkostokartasta nousi keskustelemalla paljon syvällisempää, mikä ei muuten olisi avautunut. Olin tutkijana myös ikään kuin verkostossa sosiaalityöntekijöiden kanssa. Minulla ja heillä oli vahva sitoutuminen kehittämiseen ja vastuu toiminnastamme. Tutkijana en ollut ulkopuolinen, vaan osallisena sosiaalityöntekijöiden kanssa tuottamassa tutkittavasta aiheesta keskustelua ja uutta tietoa.

”Kun tutkija on osittain tutkimuskohteensa sisällä, häntä ohjaa hermeneuttinen tiedon intressi. Hän esittää pehmeää tietoa, pyrkien ymmärtämään tutkittavien toimintaa.

Hänen on tulkittava sitä, jolloin syntyy ymmärrys. Tutkimukset ovat ikään kuin keskustelua, joka parhaimmillaan johtaa yhteiskunnalliseen keskusteluun ja vaikuttaa arkipäiväiseen elämään niin, että kaikki siihen osallistuvat oppivat jotakin” (Salonen 2015.)

Ryhmäkeskustelun ja -analyysin myötä käytäntötutkimuksellisesti sosiaalityöntekijöistä tuli toimijoita, kehittäjiä ja jatkossa mahdollisen kehittämisen toteuttajia. Ryhmäkeskustelussa ja -analysoinnissa oli käytössä refleктоiva dialogi, jonka avulla rakentui merkityksiä ja muutosehdotuksia. Myöhemmin analyysiraporttia kootessani, ymmärsin, että samasta asiasta on kysymys myös asiakkaan toimijuuden löytymisessä ja tukemisessa. Yhtenä mahdollisuutena asiakkaan toimijuuden löytymiselle on sosiaalityön interventio eli väliintulo, jonka avulla asiakkaan näkemys ja ääni tulevat kuuluville, jotta esimerkiksi olemassa olevat käytännöt tulisivat näkyviksi niin, että niihin voidaan miettiä tarvittaessa mahdollisia muutoksia, joihin asiakkaalla olisi voimavaroja. Myös voimavarojen kasvattaminen voi olla tarpeellista. Sosiaalityön interventiot liittyvät *sosiaalityön asiantuntijuuteen*. Interventioilla voidaan vaikuttaa ihmisen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutukseen.

Käytäntötutkimuksellisella otteella tuotettu refleктоiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi pitivät sisällään väliintulon, tutkijana tein intervention, siihen liittyi myös ongelmanratkaisuprosessin vaiheita, muutosjohtamiseen liittyviä elementtejä, mutta myös sosiaalista tukea kuulemisineen ja sosiaalityöntekijöiden oman äänen kuuluville saamisineen sekä voimaantumisineen. Tässä tutkimusotteessa on mukana myös toimintatutkimuksellisuutta. Mukana olleet sosiaalityöntekijät osallistuivat kehittämiseen tutkijan kanssa. Refleктоivassa dialogisessa ryhmäkeskustelussa ja -analyysissa osallistujien tuottama tieto verkostokartasta oli merkityksellistä ja käytäntöön otettavaa sekä soveltuvaa. Vaikka monen kehittämis ehdotuksen todettiin liittyvän resurssikysymyksiin ja johdon panokseen, ”ei heti toteutettavana”, koettiin analyysitilanne myös voimaannuttavana. Eräs mukana ollut sosiaalityöntekijä totesi: ”Tämähan oli kuin työnohjausta”.

Näen, että refleктоiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi on hyödynnettävissä monissa yhteistyökokoontumisissa, yli hallintorajojen. Se toi keskusteltavat asiat näkyviksi, mutta vaatii jatkotoimenpiteikseen ja muutostoiminnan juurruttamiseksi myös rakenteita taakseen: johdon tukea ja resursseja. Mielestäni sosiaalityössä on suuri joukko työkaluja myös muutosjohtamiseen kun hyödynnämme luovasti sosiaalityön

lähtökohtia ja jäsenämme asioita käytänteorioiden lähestymistapojen avulla. Kun tähän lisätään faktoja muutosjohtamisen tutkimuksen kautta tulleesta tiedosta: sitoutumisesta, kuuntelemisesta, viestinnästä ja juurruttamisesta (Sotarauta & Lakso 2000, 100, 112; Tiitinen 2015, 5, 16), on kyse tavoitteellisesta päämääräsuuntautuneesta prosessista, jota reflektoidaan. Johto toimii mahdollistajana. Kun nähdään asian ydin, mihin muutosta tarvitaan, on se alku muutokselle. Muutoksessa lähtökohtana täytyy olla organisaation oma toiminta ja siinä sen itsensä havaitsemat muutostarpeet. (Virkkunen & Engeström & Pihlaja & Helle 2001, 16). Kehittämistyö merkitsee yleensä totuttujen toimintatapojen muuttamista, mikä herättää myös vastustusta ja epäilyjä. Vastustuksen takana olevia näkökulmia on syytä pysähtyä pohtimaan, sillä niiden takana voi olla todellisia kokemuksia esimerkiksi aikaisemmin epäonnistuneista kehittämishankkeista. Muutos on hidasta, koska kehittämistyöhön liittyy sekä rakenteiden että toimintakulttuurin muuttamista. Muutos vaatii aina tietoista ohjaamista. (Pärnä 2012, 68.) Kuten myös sosiaalityön prosessit.

7 Moniammatillisen yhteistyön haasteita, yhteinen sävel?

7.1 Vastuu ja valta

Sain kaikkiin tutkimuskysymyksiini vastauksia, mutta myös sellaiseen, mitä en varsinaisesti kysynyt. Koska aiheenani oli yhteistyö verkostoissa ja moniammatillisuus, tuli tähän liittyviä vastauksia, varsinkin sen haasteellisuuteen liittyen. Olen seuraaviin kahteen lukuun kerännyt yhteistyöhön liittyviä seikkoja, joilla on merkitystä verkostossa tapahtuvan työn haasteiden ymmärtämiselle.

Käsitteenä moniammatillinen yhteistyö on yleisesti käytetty yhteistyön keinona tai muotona. On tyypillistä, että termiä ei juurikaan määritellä, vaan sen merkitystä pidetään itsestään selvänä, olettaen se implisiittisesti ymmärretyksi. (Pärnä 2012, 4.) Tässä tutkimuksessa oletan, että monialainen ja moniammatillinen yhteistyö on sekä organisaatioiden sisällä että yli organisaatorajojen tehtävää yhteistyötä, joksi se osoittautuikin. Salla-Mari Wacklin (2009) nostaa pro gradussaan verkostotyön ja moniammatillisuuden käsi-kädessä toimimiseksi. Verkostossa tehtävää työtä voidaan määritellä monin eri tavoin. Se on käsitteenä laaja. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi ammattialat ja organisaatorajoja ylittävää yhteistyön muotoa, jossa jaetaan ja tuotetaan yhteisiä merkityksiä asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan tilanne ja avun sekä tuen tarve määrittävät, millaiseksi yhteistyö muodostuu. (Wacklin 2009, 5–7.)

Katariina Pärnä (2012) toteaa, että sosiaalityö, terveydenhuolto, kuntoutus, päivähoito ja koulutoimi ovat instituutioita, jotka pyrkivät tuottamaan yleistä hyvää yksilöille ja perheille. Näiden instituutioiden toimintaohjeissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja moniammatillista yhteistyötä. Työkäytännöt perustuvat kuitenkin pitkälle oman profession näkökulmiin, kuvastaen usein eri ammattikuntien yhteistyösuhteen kompleksisuutta. Moniammatillisuuden oletetaan toteutuvan jopa hyvin pinnallisella yhteistyöllä, kuten asiakasta koskevan verkostopalaverin järjestämisellä. Samassa työyksikössä on eri hierarkian tasoilla saman alan erilaisia koulutuksia, kuten terveydenhuollossa lääkäreitä, terveydenhoitajia, sairaanhoitajia ja lähihoitajia sekä sosiaalityössä sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, sosiaalihoitajia ja perhetyöntekijöitä. Vahvojen professioiden asiantuntijuus on yleensä perinteiseen hierarkiaan tukeutuva. (Pärnä 2012, 27–28.)

Kirsti Launis (1997) näkee moniammatillisen yhteistyön merkityksen painavana, koska viime vuosikymmenet sosiaali- ja terveydenhuollon työtä on ohjannut erikoistuminen. Asiantuntijuus on kapeutunut. Moniammatillisuus ja monitieteisyys toimii ratkaisuna tälle. Asiantuntijuuksia yhdistämällä ja yhteistyössä kehittämällä on mahdollisuuksia löytää uusia ratkaisuja. (Launis 1997, 124–126.) Dialogisuus työssä sekä verkostojen yhdistäminen yli palvelurajojen tuo asiakkaalle monia mahdollisuuksia. Vaarana kuitenkin on, että asiakkaan ääni ei kuulu, ellei verkostojen kohdatessa hän ole tasavertainen oman elämänsä asiantuntija. Vaarana on myös liian kapea näkemys, jos yhteistyö on näennäistä. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät toivat teemahaastatteluvastauksissaan esille myös verkoston eri osapuolien roolitusta ja vastuuta, joista esimerkki seuraavassa vastauksessa:

”...mutta jotenkin mää kaipaisin ehkä enemmän semmosta vastuun ottamista, että jos asiakkaan tilanteessa selkeästi nähhään, että nyt tässä on pääasiallinen ongelma, vaikka jossain muualla ku aikuissosiaalityön hoijettavissa, niin se taho ottas selkeästi vastuun, elikkä, että joo, o tää on tämmönen asia, on se sitten vaikka päihdeongelma, mielenterveysongelma tai mikä tahansa, niin se puoli ottais niikö siitä kopin, että me lähetään tätä viemään etteenpäin ja sitte tietenki siinä pitää sopia mitä muuta on mukana siinä. Mutta joskus tuntuu, että, ettäkö pyytää muita kaveriksi siihe verkostoon, niin se jää kuitenkin itelle se paketti, vaikka mää tiijän, aikuissosiaalityöllä mä en pysty asiakkaan tilannetta auttamaan, niin silti mää jotenki en saa niiltä toisilta siihen sitä tukea. Joo, että hei, ei tää oo teijän keinoin autettavissa, vaan me otetaan tästä nyt koppi, niin, että ehkä mää semmosta kaipaisin enemmän, että jokin ottas vastuun siitä omasta osaamisestaan.” (A)

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät vastuuttivat verkostossa toimivia kantamaan omaa rooliaan ja ottamaan vastuuta oman osaamisensa kautta. Vastuunkannon merkittävyys nousi yhteistyöhön liittyen esille niin sosiaalityöntekijöillä kuin työntekijäverkostolla, kuten eräs työntekijäverkostosta ilmaisi:

”Sovituista asioista pidetään kiinni.” (7)

Pärnä (2012) nostaa väitöskirjassaan esille vastuun ja osaamisen jakamisen merkityksen. ”Moniammatillinen yhteistyö on prosessi, joka sisältää resurssien, vastuun ja osaamisen jakamista. Prosessien kehittäminen yhteistyössä helpottaa uusien yhteistyökäytäntöjen sisäistymistä ja juurtumista työyhteisöjen organisaatiokulttuureihin”. Hän korostaa myös tavoitteellisuuden ja prosessimaisuuden

merkitystä: ”Yhteistyö edellyttää myös toiminnan tavoitteellisuuden hahmottamista prosessimaisesti eteneväksi käytännöksi. Tavoitteiden monitasaisuuden ymmärtäminen ja tavoitteiden konkretisointi ohjaavat yhteistyöprosessia ja mahdollistavat toiminnan arvioinnin.” (Pärnä 2012, 6.) Näitä yhteistyön edellytyksiä oli tutkimukseni aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa luettavissa toiveena vastuun kantamisena kunkin osaamisen kautta sekä työntekijäverkoston toiveena tavoitteiden asettamisesta.

Isoherranen (2012) kokoa väitöskirjassaan moniammatillisen työn haasteiksi joustavat työroolit, vastuukysymysten määrittelyn sekä yhteisen tiedon luomisen käytännöt. Hän korostaa myös tiimityön ja vuorovaikutustaitojen oppimista haasteena. Moniammatilliseen työhön liittyy hänen mukaansa myös organisaatorakenteet, jotka eivät aina mahdollista yhteisen tiedon luontia ja yhteistoiminnallisen mallin kehittämistä. Vaikka nykytekniikka tarjoaa mahdollisuuksia, osoittautui organisaatio vaikeasti ylitettäväksi rajaksi pyrittäessä asiakaslähtöiseen työskentelyyn. (Isoherranen 2012, 5.) Hän korostaa myös asiakkaan kokonaisuuksien huomioimista moniammatillisessa työssä. Tähän tarvitaan reflektiivistä, laajennettua yhteisöllistä asiantuntijuutta. Hänen mukaansa toimintajärjestelmiin juuttunut yksi ja sama toimintamalli ei ole järkevä. Hän näkee myös, että sähköisten tietojärjestelmien tulisi toimia yli organisaatorajojen. (Isoherranen 2012, 66–67.) Samankaltaisuutta löytyi myös tutkimukseni vastauksista, joihin sain vastauksia kyselykaavake- ja teemahaastattelukysymyksellä: mitä yhteydenpito-/tiedonvaihtokanavia sinulla on käytössäsi työntekijöiden kanssa asioiden työstimiseksi? Käytössä oli perinteisiä välineitä: puhelin, tekstiviestit ja suojattu sähköpostiyhteys sekä kasvotusten tapaamiset. Pirstalemainen sektorityö nähtiin haasteena, yhteistä tietokoneohjelmaa kaivattiin, muun muassa tiedonkulkuun toivottiin joustavuutta. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä epäili vastauksessaan yhteisen tietokoneohjelman saamista:

”...em mmää tiijä päästäänkö me ikinä sinne, että tässä taas määrittyy, ettäkö siellä on terveydenhuollon tekstejä paljon, mutta esimerkiksi perhetyön kanssa me käytetään samaa ohjelmaa, se on niiku hyvä, me nähhään mitä perhetyö kirjottaa ja perhetyö näkkee mitä me kirjoitetaan juuri siinä perhetyön palvelussa tai lapsiperheitten kotipalvelussa. Mutta esimerkiksi perheneuvolan kanssa meillä on eri, vaikka niillä on Abilita, mutta sieltä meillä ei oo niiku mahdollisuuksia nähä esimerkiksi jos mun asiakasperhe on käynyt, mutta siinä varmaan tulee nää eri lait, mitkä määrittää kenellä on oikeus nähä ja mitä. Sehän tietenki estäs sitä päällekkäistä työtä...” (B)

Moniammatillinen yhteistyö on dynaaminen ja jatkuvasti määrittyvä käsite (Pärnä 2012, 48). Kun uusi yhteistyöryhmä aloittaa toimintansa, syntyy aina uusi yhteistyötila, jossa tehdään rajojen ylittämistä. Toimijoiden tulisi olla tietoisia yhteistyötilasta ja siitä, mitä tilassa tapahtuu, jotta se mahdollistaisi eri toimijoiden linkittymisen horisontaalisesti ja vertikaalisesti, ollen katalysaattorina rakentavaan asiakaslähtöiseen yhteistoimintaan. Tämän onnistuminen edellyttää jokaiselta toimijalta oman organisaationsa ja työnsä tarkastelua. (Edwards 2010, 45–47.) Näen, että monialainen ja -ammattillinen verkosto on uniikki ja muuttuva. Se uusiutuu joka kerta kun uusi toimija tulee mukaan yhteistyöhön. Tällöin myös koko yhteistyöryhmän ryhmäytymisprosessi alkaa alusta. Yhteistyöhön liittyy systeemeitä, jotka tulisi tiedostaa, jotta ne eivät häiritsisi tavoitteen saavuttamista. Erik Arnkil (1992, 17) näkee yhteistyötilan systeemisenä alueena, kenttänä, jossa on läsnä työntekijöiden sistemien lisäksi asiakkaan systeemi. Asiakkaan ”yksiongelmaisuuteen” eriytyneet työntekijät muodostavat verkostoja, joissa kunkin profession ydinosaaminen aktualisoituu. Eri ammattiryhmien työntekijät tarkastelevat asioita hieman eri näkökulmista. (Arnkil 1992, 17; Pärnä 2012, 42, 139.) Systeemiseen verkostoon liittyy aina myös vallan läsnäolo.

Valta voi olla tuhoavaa ja kätkeytyvää. Ei myönnetä, että on valtaa, mutta piilosta saatetaan sanella. Tuhoava valta ei ole vastavuoroista eikä kuuntelevaa, se ei ole kommunikoivaa. Tuhoava valta voi olla näennäisesti ystävällistä. Vastakohtana on rakentava valta, joka on kuuntelevaa, tiedostavaa, huomioon ottavaa, arvostavaa ja dialogista. (Hurtig 2012b.) Sosiaalityössä sosiaalityöntekijän tulee käyttää kriittistä reflektiota läpi koko työskentelyn. Kaikessa toiminnassa tulee tiedostaa vallan läsnäolo. Valta ei kuitenkaan ole aina negatiivista, vaan kyse on siitä, miten sitä jaetaan. Viestintä tiedostetaan keskeiseksi vallankäytön ja vaikuttamisen välineeksi. Esimerkiksi sosiaalisen vaikuttamisen tavoitteena on vaikuttaa ihmisen havaitsemiseen ja toimintaan. (Tiitinen 2008, 97). Sosiaalityössä tulee tiedostaa missä mennään, mitä tapahtuu, miksi tapahtuu, kenen valtaa käytetään, mikä on asiakkaan tavoite, miten tavoitteeseen päästään ja mistä on hyötyä asiakkaan näkökulmasta. Hokkasen (2009) mukaan sosiaalityön vastauksina vallan epätasapainon haasteeseen voidaan pitää tiedostavan työotteen, kansalaislähtöisen työmallin, dialogisten menetelmien, jaetun asiantuntijuuden ja kumppanuuteen perustuvien ammatillisten käytäntöjen kehittämistä. (Hokkanen 2009, 327.) Löysin viitteitä aineistostani työntekijäverkoston näkemyksinä vallan kokemisesta seuraavien kyselykaavakevastausten kautta:

”Tärkeintä on kunnioittaa toista ja toisen työtä. Ei ketään saa sysätä, asiakasta toiselle, vaan ratkaisut tulee löytää yhdessä niin, että se on asiakkaan etu.” (22)

”Huolen herättyä usein tarvitsisi enemmän tukea, keskustelua, yhteiskäyntiä. Joskus tunne, ettei sosiaalityöntekijä välitä tai usko huolta.” (16)

Vastaukset antavat viitteitä siitä, että työntekijäverkostossa oli koettu vallankäyttöä asiakkaan sysäämisessä eteenpäin, ilman, että asioita pohditaan yhdessä. Myöskään työntekijä ei ollut tullut kuulluksi asiakkaan asiassa, huolen syntyessä, jotta yhteiskäynti mahdollistuisi.

7.2 Työn järjestely ja rakenteet

Koska kaikki vaikuttaa kaikkeen, on sosiaalityössä rakenteellisten tarpeiden ohella myös yksilötason tarpeita. Isoherrasen (2012) tutkimuksen mukaan yksilötasolla haasteita tulee esille moniammatillisten asiantuntijoiden valmiudessa yhteisölliseen työtapaan. Puutteita on esimerkiksi kommunikaatiotaidoissa. Moniammatillista yhteistyötä kehitettäessä taitava keskustelu, dialogin käyttö sekä reflektiivisen arvioinnin taidot todettiin tärkeiksi vuorovaikutustaidoiksi. Moniammatillisesti hyvin toimivissa tiimeissä oli havaittu asiantuntijoiden keskinäistä tukea ja luottamusta. Nämä auttoivat työssä jaksamista, koska niiden avulla kehittyi moniammatillisen tiimin sosiaalinen pääoma. (Isoherranen 2012, 5.) Kun käytännönopetusjaksoni aikana sosiaalitoimiston tiimejä (lastensuojelu- ja aikuissosiaalityöntiimi) oltiin yhdistämässä, oli sosiaalityöntekijöiden pelkona, että ryhdyttäisiin yhdennettyyn sosiaalityöhön, joka oli koettu raskaana, koska siinä vain yksi sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan kaikkiin tarpeisiin. Esimiehen taholta työntekijöille kuitenkin tähdennettiin, että tarkoitus ei ole tiimien yhdistymisen myötä tehdä yhdennettyä sosiaalityötä. Todettiin, että on erilaisia asiakkaita ja asiakkaiden palvelutarpeet ovat erilaisia. On työtä mitä tehdään yhdessä ja mitä ei edelleenkään tehdä yhdessä. Korostettiin, että tärkeää on ajatella asiakkaiden tarpeita ja sen mukaan työntekijöitä. Esille nostettiin aikuissosiaalityön ja lastensuojelutyön luonteen erilaisuus. Aikuissosiaalityössä palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja valinnanvapauteen. Lastensuojelussa palvelut sisältävät velvoittavuutta ja kontrollia. Lakien takana perusasia on samanlainen. Nämä toteamukset mielestäni osoittivat, että tavoite on tehdä asioita yhteisessä tiimissä yhteistyössä, ei perinteisesti rinnakkain työskennellen. Miten yhteistyö toteutuu

verkostossa? Sain tutkimuksessani tähän monimuotoisia vastauksia kysymykselläni: miten odotukset täyttyvät? Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät vastasivat kysymykseeni odotuksista työntekijältä verkostossa ja vastaavasti työntekijäverkosto vastasi kysymykseeni odotuksiin aikuissosiaalityöntekijältä verkostossa.

”Odotan sosiaalityöntekijän toimivan työparina ja yhteistyökumppanina asiakkaan verkostossa...” (3)

”Yhteiset asiakkaat ovat yhteisiä ja näin ollen myös työtä voidaan jakaa sekä välillä tehdä yhdessä. Työntekijät täydentävät toisiaan, näin apua asiakkaalle saadaan ajoissa.” (22)

Suurin osa työntekijäverkoston työntekijöistä vastasi kysymykseen mitä odotuksia sinulla on aikuissosiaalityöntekijältä verkostossa olevaan jatkokysymykseen: miten odotukset täyttyvät, joko: ”hyvin” tai ”aika hyvin”, ”osittain hyvin” tai ”kohtuullisesti hyvin”. Poikkeuksiakin vastauksissa työntekijäverkoston kokemana löytyi:

”Vaihtelevasti, usein yhteistyön toimivuus riippuu yksittäisen työntekijän halusta toimia yhdessä.” (1)

”Osittain hyvin, välillä voisi olla paremmin tiedon vaihtoa. Kaikki asiakkaat eivät ole meille avoimia ja tieto jää saamatta jos aikuissosiaalityö ei ole yhteydessä neuvolatyöhön.” (24)

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät kokivat odotuksista työntekijöiltä verkostoissa, teemahaastattelun vastauksissaan muun muassa seuraavasti:

”...kyllähän on erilainen toimintatapa, on niiko eri yksiköissä miten niikö toimitaan, mutta siinäpä se on se säveltäminen, että saatas se yhteinen näkemys just ja se, että se ois sen asiakkaan tarpeita vastaava, se asiakkaan edun mukainen. Että kyllä mää niiku monesti mietin, että jos taas mietitään niitä verkostoja, niitte kokoamista, että ei niikö verkostoa verkoston vuoksi, vaan siksi, mikä niiku on asiakkaan kannalta tärkeä...” (B)

Yhteistä sosiaalityöntekijöiden vastauksille oli se, että he ajattelivat kysymystä odotuksiin työntekijöiltä verkostossa asiakasnäkökulmasta, asiakkaan kautta. Tämä näkyi tulokulmaerona verrattuna työntekijäverkostojen vastauksiin, jotka suurimmalta osalta liittyivät odotuksiin yhteistyöstä ja siihen liittyvistä rakenteista, muutamaa poikkeusta lukuunottamatta.

Anna Raija Nummenmaan (2001, 185–186) mukaan moniammatillisen työn ja toimintatavan edellytyksiä ovat muun muassa yhteistyökykyisyyteen, luottamukseen vuorovaikutukseen ja sitoutumiseen perustuvat suhteet sekä moniammatillisen toimintakulttuurin kehittyminen. Hänen mukaansa tarvitaan myös toimivia verkostorakenteita, työnjakoa ja tiedon sekä osaamisen jakamista. Tärkeää on kyetä myös asettumaan toisen toimijan asemaan. Isoherranen (2005, 101–103) näkee yhteisen kielen puuttumisen suurena haasteena moniammatilliselle yhteistyölle. Yhteisen kielen puuttuminen voi kertoa myös yhteisten ajatusmallien puuttumisesta. Yhteisen kielen ja käsitteistön kehittymistä estää se, että ryhmässä toimijat eivät tunne toistensa alojen työkäytäntöä tai lainsäädäntöä. Jotta yhteistyö verkostossa onnistuisi, tarvitaan ryhmän yhteinen tulkinta siitä mitä ollaan toteuttamassa. Isoherranen (2005, 102–103) nostaa lisäksi esille myös jokaisen työntekijän oman yksilöllisen asiantuntijuuden muodostumisen ja tunnistamisen tärkeyden, ennen kuin hän voi ryhtyä omaan asiantuntija-alueeseensa liittyvää jakamaan dialogissa. Parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä osista. Kun yhteistyössä on selkeä yhteinen fokus, yhteiset tavoitteet, keskinäistä arvostusta ja selkeyttä roolituksissa, on toimivuus taattu. (Newbigging 2004, 149, 153).

Sekä työntekijäverkostot että aikuisten kanssa työtä tekevät sosiaalityöntekijät toivat vastauksissaan verkostoon liittyvänä esille toisen työn tuntemisen tarpeen:

”Säännölliset yhteiset tapaamiset ja keskustelut yhteistyöstä. Yhteiset koulutukset, yhteistyön tekeminen ja tutuksi tuleminen.” (15)

”Molemmiin puolin ymmärrys toisen työn luonteesta.” (1)

Moniammatillisen yhteistyön aloittaminen on aina eri suuntiin vaikuttavien voimien ristipaineessa. Työ ohjautuu moniammatillisen työn positiivisessa odotusarvossa, mutta vääjäämättä, taustalla vaikuttaa myös oman ammattiosaamisen suojaaminen ja aikaisemmat kokemukset yhteistyön haasteista. (Pärnä 2012, 133.) Moniammatillinen yhteistyö perustuu pitkälti rajatyöhön, joka ei itsessään ole kielteistä tai myönteistä. Se saa muotonsa niistä käytännön tilanteista, joissa sitä on ja joissa sitä tulkitaan. Positiivissävyyttä tulee esille niissä tilanteissa, joissa tehdään näkyväksi ja kerrotaan mitä lisäarvoa osaamisellaan kukin voi yhteistyöhön tuoda. Negatiivissävyyttä tulee esille keskusteluissa, joissa pohditaan esimerkiksi mistä löydetään yhteistä aikaa

”oman työn lisäksi”. Joskus rajatyö on niin vahvaa, ettei yhteistyön edellytyksiä tunnu syntyvän. (Pärnä 2012, 134.) Myös tässä aineistossa tuli viitteitä kielteisävytteisestä rajatyöstä työntekijäverkoston vastauksissa:

”En muista, että kertaakaan olisi näin päin yhteydenottoa tullut. Mutta jos lapset voivat huonosti, niin me otamme yhteyttä sosiaalityöntekijään.” (23)

”Kiireen vuoksi on vaikeaa saada varattua yhteistä aikaa, kun kaikilla on kalenterit tukossa.” (8)

Rajatyön käsite sopii hyvin kuvaamaan moniammatillisen yhteistyöprosessin sisällä olevaa vuorovaikutusta. Siinä voi olla osoitusta vahvasta ammatti-identiteetistä. Ammattiroolin hyödyntäminen asiakkaan tarpeen mukaisesti, edellyttää työroolin joustavaa muokkaamista. Rajatyö toisaalta osoittaa sen, millä roolilla työntekijä tulee mukaan, mikä on kunkin ydinsaamisen alue ja mitä lisäarvoa työntekijä voi tuoda yhteiseen asiakastyöhön. Joustamattomuus kaventaa yhteistyömahdollisuuksia ja ehkäisee yhteistoiminnallisuuteen osallistumista. (Pärnä 2012, 137–138.)

Eri viranomaiset ovat palvelujärjestelmässä keskittyneet tiettyihin ongelmiin, jolloin omaan asiantuntijuuteen kuulumattomat asiakkaat on lähetetty eteenpäin järjestelmässä. Kun ryhdytään moniammatilliseen yhteistyöhön, on kaikkien osallisten haluttava pohtia avoimesti yhteistä työtä ja olla valmiita muuttamaan näkemyksiään. Moniäänisyys, jota yhteistyö tuottaa, voi olla ristiriitaista, mutta sitä ei tule pelätä. Se on hyvä alku tarkastella asioita toisin ja kehittää yhteistä työtä. Mikäli sitoudutaan vain yhteen ääneen, sammuu dialogi. (Pärnä 2012, 140.)

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimukseni tavoite, saada selville aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostot ja niiden syntyminen sekä sosiaalityöntekijöiden että verkostossa olevien työntekijöiden näkemys sosiaalityön asiantuntijuudesta sekä kehittämis ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tueksi ja mahdolliset erot näkökulmittain, tuotti tuloksia. Tutkimukseni tarkoituksena oli nostaa esille sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työntekijäverkostojen yhteistyötä, siihen liittyvine haasteineen. Tutkimuksen metodologia osoittautui tarkoituksenmukaiseksi saavuttaa edellä mainitut tavoitteet ja tarkoitus. Käytätutkimuksessa ääni on sen kohteella, tässä tutkimuksessa aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä ja heidän monialaisen sekä moniammatillisen verkostonsa työntekijöillä. Heli Valokiven (2008, 44) mukaan tutkimuksessa on mukana aina myös tutkijan ääni. Tämä voi olla laadullisessa tutkimuksessa myös heikkous tarkasteltaessa havaintojen luotettavuutta ja puolueettomuutta koska tutkija on tutkimusasetelmansa sekä luoja että tulkitseja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136). Tavoitteellisesti olen kuitenkin pyrkinyt siihen, että toin sisällönanalyysin avulla aineistostani nousevan tiedon esille, keskustellen sen kanssa dialogissa, pysähtyen kuuntelemaan, ymmärtämään ja reflektoimaan sekä vahvistamaan tutkimukseni kohteen ääntä, peilaten sitä myös rakenteellisen sosiaalityön avulla. Neljän sosiaalityöntekijän piirtämät verkostokartat, kyselykaavakevastaukset, sekä heistä kolmelle tehty teemahaastattelut ja reflektoiva dialoginen ryhmäkeskustelu analyysineen toivat esille näkemyksiä asiakkaan ympärille verkoston syntymiseen, sosiaalityön asiantuntijuuteen sekä asiakkaan toimijuuden tukemiseen liittyvänä tietona, haasteineen. Myös 27 sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kyselykaavakevastaukset toivat esille arvokasta tietoa, edellä mainittuun liittyen. Aineistosta nousi esille sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työntekijäverkostojen yhteistyötä siihen liittyvine haasteineen. Käsitys tutkittavasta ilmiöstä vahvistui. Tutkimuksen avulla tulkitsemani viesti aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja heidän monialaisen sekä moniammatillisen verkostonsa kokemusten kautta on se, että rakenteellisuutta tarvitaan sekä verkostossa tehtävässä työssä, työn järjestämisessä ja työn rakenteissa että sosiaalityössä. Verkostossa tehtävään yhteistyön sisältöön, vastuuseen ja valtaan tulisi kiinnittää huomiota. Moniammatilliseen verkostossa tehtävään työhön tarvitaan koulutusta ja jokaisen profession toimintatapojen reflektointia sekä yhteisen kielen löytymistä, jotta

kyettäisiin muodostamaan asiakasta optimaalisesti tukevat toimintatavat. Myös työntekijöiden tuen tarpeeseen tulisi vastata. Verkostoissa tehtävälle työlle tulisi olla resursseja sekä huomiointia työn järjestämiseen liittyviin seikkoihin, muun muassa verkostoon tarvittavaan ajankäyttöön sekä tiedon kulkemiseen liittyviin epäkohtiin. Tarvitaan myös työnjohdon tietoisuutta tarpeista, johdon aktiivista tukea ja suunnitelmia sekä mahdollisia muutoksia organisaatiossa, hyödyntäen reflektiivistä dialogista verkostomaista yhteistyötä työnjohdon ja verkostoon liittyvien työntekijöiden kanssa, unohtamatta asiakkaan asiantuntijuutta. Työntekijöiden ääntä tulee kuunnella verkostoissa tehtävään työhön liittyviä puitteita ja sisältöjä suunniteltaessa. Työntekijöiden ääntä tulee kuunnella myös asiakkaiden tilanteista ilmiöinä, jotta niiden pohjalta voidaan tietoa viedä eteenpäin paikallisesti sekä kansallisesti ja globaalisti, jotta käytössä olevia työvälineitä ja niiden sisältöjä tarkasteltaisiin uudelleen ja luotaisiin syrjäyttäviä tilanteita ennaltaehkäiseviä sekä ennakoivia työvälineitä ja rakennemuutoksia. Näin saadaan moniammatillisen verkoston voimavarat optimaalisesti käyttöön asiakkaan toimijuuden tukemiseksi, yhteiskunnallinen konteksti huomioiden.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni työntekijäverkostoihin liittyvien vastausten mukaan verkostot ovat uniikkeja, monialaisia ja moniammatillisia ja syntyvät aina asiakkaan tarpeesta asiakkaan ympärille. Niiden koollekutsuja voi olla asiakas itse tai hänen omaisensa yhdessä viranomaisen kanssa. Koollekutsuja voi olla myös sosiaalityöntekijä tai joku muu työntekijäverkostosta. Yleensä se taho, mihin asiakas tai hänen omaisensa on ensin yhteydessä tai missä asiakkaan tilanteesta syntyy huoli. Työ on asiakaslähtöistä, kun asiakkaan tarpeeseen sopivat työntekijät kutsutaan hänen tuekseen, eikä heitä, joiden kanssa on mukavaa tehdä töitä tai on totuttu tekemään töitä. Yhteisen verkostokartan mukaan kaupungin jokaisen sosiaalityön sektorin kanssa on monialaista ja moniammatillista yhteistyötä, paitsi sosiaalityöntekijäkontaktit puuttuvat oppilas- ja opiskelijahuollosta sekä perusterveydenhuollosta. Tämän koettiin johtuvan siitä, että oppilas- ja opiskelijahuoltoon oli vastikään saatu uuden oppilas- ja opiskelijahuoltolain ansiosta vastaavaksi kuraattoriksi sosiaalityöntekijä, eikä yhteistyökuviot hänen kanssaan olleet vielä muotoutuneet. Koettiin, että perusterveydenhuollossa ei ehkä ollut tarvittu sosiaalitoimen sosiaalityöntekijää kumppaniksi verkostoon jos asiakkaan asia oli hoitunut kokonaisuudessaan jo perusterveydenhuollossa. Työntekijäverkosto on rikas. Verkosto on naisvaltainen.

Toiseen tutkimuskysymykseeni sosiaalityön asiantuntijuudesta löytyi vastauksissa luonnehdintaa kokonaisvaltaisesta työstä, koordinaattorina ja ikään kuin kapellimestarina toimimisesta, prosessimaisesta työotteesta ja sosiaalityöntekijän toimimisesta työnjaosta sopijana, tavoitteiden asettajana ja lakien tuntijana. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus koostuu myös sosiaalisesta tuesta, varsinkin emotionaalisesta tuesta, johon liittyy asiakkaan äänen kuuluville saaminen ja kuuleminen, sekä tiedollisesta ja taloudellisesta tuesta. Myös palveluohjauksen ja neuvonnan sekä palveluista tietämisen koettiin liittyvän sosiaalityön asiantuntijuuteen, samoin kohtaamisen, vuorovaikutuksen, dialogin ja asiakkaan tukemisen sekä hänen asiantuntijuutensa ja voimavarojensa vahvistamisen. Vastauksista löytyi asiantuntijuuteen liittyvänä myös sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessitaitojen käytön odotuksia sekä asioiden näkemistä ilmiöinä, jotta varhaiselle riskien tunnistamiselle ja ehkäisevälle työlle olisi mahdollisuus. Esille nousivat myös interventio ja yhteisöllisyyteen edistäminen sekä asiakkaan läheisen tuen hyödyntämisen tärkeys. Asioiden näkeminen kontekstissaan oli yksi asiantuntijuuden osa. Sosiaalityön asiantuntijuudeksi nousi myös persoonan kautta työskenteleminen sekä taustavire rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Sosiaalityön asiantuntijuus nousi aineistostani esille monipuolisesti, vaikka sitä en suoraan varsinaisella kyselykaavake- tai teemahaastattelukysymyksellä kysynytään. Yllättävää oli, että työntekijäverkostojen vastauksissa nousi esille sosiaalityöntekijää kohtaan odotukset ikään kuin työnjohdollisista elementeistä ja tuen odotuksista. Odotukset liittyivät työntekijäverkostossa siis myös omaan työhön, toiveena saada siihen tukea. Varsinaisesti suoraan rakenteellista sosiaalityötä ei vastauksissa mainittu, mutta sosiaalityöntekijöillä se kulki ikään kuin taustavireenä heidän pohdinnoissaan. Työntekijäverkoston odotus tuen saamisesta sosiaalityöntekijältä, näen ikään kuin vahvistuksen saamisen odotuksena: ”Olenhan oikealla tiellä, tekemässä oikeita päätöksiä?” Tätä me kaikki tarvitsemme. Vahvistusta siihen, että teemme asioita oikein ja hyvin. Uskon, että myös sosiaalityöntekijät kaipaavat tukea. Esimerkiksi yhteinen säännöllinen moniammatillinen työnohjaus saattaisi olla yksi mahdollisuus saada sellaista tukea, mitä verkostossa kaivataan. Työnohjauksessa olisi hyvä keskustella myös sosiaalityöntekijöiden peloista: esimerkiksi roolin ottamisen odotuksista verkostossa ja siitä, kun koppia ja vastuuta ei verkostossa aina oteta, vaan asiakas jää viime kädessä heille, vaikka aikuissosiaalityöllä asiakas ei tulisikaan autetuksi. Tai siitä, ettei työ olisikaan asiakaslähtöistä. Vastauksissa tuen tarpeen esille tulemisen kautta

ymmärsin, että sosiaalityön asiantuntijuutta on myös työkaverin kohtaaminen kaikkine sosiaalityön taitoineen.

Kolmanteen tutkimuskysymykseeni: mitä ehdotuksia asiakkaan toimijuuden tukemiseksi on, löytyi yllättäviä vastauksia. Työntekijäverkoston työntekijöiden ehdotukset liittyivät suurimmaksi osaksi verkoston yhteisyyöhön, työn rakenteisiin, työn järjestämiseen ja resursseihin liittyviin odotuksiin. Ehdotettiin työpari-työskentelyn ja yhteistyön vahvistamista, mutta myös toisen työn tuntemisen lisäämistä ja yhteisiä koulutuksia sekä toisiin tutustumista. Myös palveluketjujen hiomista, tiedonkulun edistämistä, tilojen ja ruoka-aikojen yhdistämistä ehdotettiin. Näen, että kaikkiin näihin ehdotuksiin tarvitaan rakenteita ja johdon tukea. Yksin työntekijät eivät näitä odotuksiaan kykene mahdollistamaan. Jos tilannetta ajattelee vertauskuvallisesti edelleen kapellimestari- ja musiikkiteemasta, on verkostossa kyse orkesterista, jonka on saatava harjoitusta keskenään soittamiseen, ennen kuin he kykenevät solistia tukemaan ja säestämään. Myös kaikkien työntekijöiden on hyvä tavata toisiaan ja keskustella yhteistyöstä ilman asiakasta. Ei asiakkaan asiasta, vaan toimintatavoista ja arvoista. Aineistosta nousi esille, että tarvitaan toisen työn tuntemista. Näen, että vastaus pitää sisällään myös sen, että toisen profession toimintatavat ja menetit eivät ole tuttuja. Asiakkaan, solistin nähden, jäisivät mahdolliset riitasoinnut verkoston kokoontumisen aikana pois ja epätietoisuus siitä, mitä toinen ajoi takaa, kun taustalla olevat kunkin profession merkitysmaailmat olisi avattu ja niistä osattaisiin myös asiakkaan kuullen puhua niiden oikeilla nimillä tai niistä osattaisiin kysyä. Silloin olisi turvattu yhteisen tavoitteen löytyminen. Se, että soitetaan samaa biisiä.

Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ehdotukset asiakkaan toimijuuden tukemiseksi liittyivät suurimmalta osin suoraan asiakkaan tilanteen edistämiseen. Esille tuli asiakkaan elämisen mahdollisuuksien edistäminen, kiireettömät keskustelut asiakkaan kanssa, useita tapaamisia ja yhteisesti tehty asiakassuunnitelma, johon asiakas voi oikeasti sitoutua. Lisäksi ehdotuksina asiakkaan toimijuuden tukemiseksi tuotiin esille kolmannen sektorin mukaan ottaminen asiakkaan verkostoon sekä kokonaisvaltainen työ-ote, interventiot, työn jatkuvuus muun muassa pakolaistyöstä aikuissosiaalityöhön.

Hahmottaessani aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ja työntekijäverkoston työntekijöiden vastausten eroja, huomasin, että yleensäkin

työntekijäverkoston vastausten tulokulma oli vahvasti työntekijälähtöinen ja yhteistyön vahvistamiseen, työn rakenteisiin sekä työn järjestämiseen orientoitunut, kun taas aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien näkemys lähti asiakastyöstä ja laajemmasta organisaation muutostyöstä sekä ympäröivän yhteiskunnan rakenteiden huomioimisesta. Työntekijäverkostojen vastausten mukaan asiakkaan toimijuuden tukemiseen kyetään vaikuttamaan työn olosuhteiden ja työn toimintatapojen muuttamisella, jolloin mahdollistuu asiakkaan auttaminen. Sosiaalityöntekijät lähtivät taas suoraan ajattelemaan asiakas edellä sosiaalityön metodeita hyödyntäen asiakkaan toimijuuden tukemista. Lopputulema asiassa on sama, asiakkaan toimijuuden tukeminen, mutta lähtökohta pohtimiselle on eri. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaan toimijuutta lisäävän myös asiakkaan oman läheisverkoston huomioimisen tai etsimisen asiakkaan tueksi. He näkivät asiakkaan toimijuuden tukemisen edistymisessä myös työotteen merkityksen, tilanteiden suhteuttamisen kontekstiinsa ja asiakkaan näkemisen ympäröivässä yhteiskunnassa. Toimijuuden - käsitteen koettiin olevan myös kaksiteräinen miekka, jos se nähdään yksilotteisesti joko toimijuutena tai toimimattomuutena. Tämä syyllistää ihmistä ja on sokea yhteiskunnan merkitykselle toimijuuden tilanteisiin.

Sosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota yksittäisten ihmisten tilanteiden yhteiskunnalliseen taustaan. Jos yhteiskunnallinen taso ja tausta sivuutetaan, palataan ongelmien yksilöllistämiseen, jossa piilee pahuutta. On vaarana alkaa puhua ”alaluokista” tai ”huonommasta aineksesta”, kuten viime aikoina julkisuudessa on tehty. Voidaan alkaa ajatella, että alaluokkaan kuuluvat syrjäytyneet ovat moraalisesti kyseenalaisia, jotka eivät tarvitse yhteiskuntaan osallisuutta tukevia tai kuntouttavia toimenpiteitä, vaan tarkkailua ja kuria. (Raunio 2010, 45.) Suomessa sosiaalityössä on ajoittain korostettu yksilöllistä vastuuta. Tämä näkyy erityisesti työllistämistä aktivoivissa palveluissa. Vaikka suomalaisessa hyvinvointipoliitikassa syrjäytymistä ei pidetä yksioikoisesti yksilön omasta tilanteestaan vastuullisena olevana, on sosiaalityölle osana hyvinvointipoliittista järjestelmää ominaista, kiinnittää huomio ihmisen elämänhallinnan ongelmiin yksilöllisesti. Tällöin vaarana voi olla yksilön vahvuuksien ja voimavarojen sivuuttaminen. (Raunio 2010, 46–47.) Myös ongelmien yhteiskunnallinen yhteys voi jäädä huomiotta.

Moniammatillisessa yhteistyössä nähtiin olevan haasteita. Aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät kritisoivat eri alojen sektoreiden vaarana olevan

kapea-alaisen näkökulman, helposti katsotaan ”pienen mehupillin läpi”, eikä huomioida kokonaisuuksia. Myös roolinottoa ja vastuunkantoa peräänkuulutettiin sekä asiakaslähtöistä työtä, ettei sorruttaisi organisaatiolähtöiseen työhön. Työkäytäntöjä ja työkulttuuria toivottiin mietittävän, miten niitä voisi muuttaa, ettei tehtäisi niin kuin aina on tehty, vaan ajateltaisiin asiakaslähtöisyyttä. Hokkanen (2009, 326–327) tuo esille myös piilotetun vallan, puhutaan epävirallisesta vallasta ja siitä, kuinka vallan käyttämättömyys näennäisesti on vallan käyttöä. Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välillä on väistämättä vallan epätasapainoa. Tämä korostuu erityisesti silloin kun valta ymmärretään hallinnollisten ja juridisten painotusten kautta. Mikäli ammatillisissa käytännöissä ei tunnisteta kontrollia toiminnassa, ylläpidetään vallan epätasapainoa. Työntekijäverkoston työntekijät toivat yhteistyön haasteena esille paljon työn rakenteisiin ja työn järjestelyyn liittyviä seikkoja, muun muassa tiedonvaihdon haasteet sekä vastuun, mutta myös vallan elementtejä. Yhteistyön odotuksessa näkyi työntekijäverkostolla odotukset siihen, että he saavat yhteistyöltä jotakin myös omaan työhönsä. Työntekijäverkosto toi vastauksissaan esille myös odotuksen yhdenvertaisuudesta työntekijänä. Vallan elementeissä näen myös muutosmahdollisuutta. Kun ne havaitaan ja niistä puhutaan ääneen, tulevat ne näkyviksi. Myös tähän tarvitaan muuta kokoontumista kuin asiakkaan kera. Näen aineistostani nousevan tiedon tavoin, että verkostossa tehtävään työhön on hyvä saada koulutusta. Jos asiakkaan asiassa verkostossa on läsnä negatiivinen valta, ei työ ole enää asiakaslähtöistä.

Refleктоiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi nostivat esille aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden hahmottamana edelleen myös toisen työn tuntemisen tärkeyden ja yhteisen tietokoneohjelman saamisen, jotta päällekkäiseltä työltä vältyttäisiin ja asiakkaan tukeminen oikea-aikaisesti olisi mahdollista. Jopa paikallisen sosiaali- ja terveystoimen organisaation uudelleen järjestämistä visioitiin niin, että kaikki sosiaalityö olisi saman hallinnon alla, asiakaslähtöisesti. Analyysin pohjalta nousi tarpeita työn jatkuvuuden takaamiselle esimerkiksi asiakkaan pakolaisstatuksen muuttuessa ja asiakkaan verkostojen löytymisen mahdollisuuksien lisäämiselle myös kello 16 jälkeen, ajantasaisen vapaa-ajanoppaan kokoamisen myötä. Yleensäkin kyse oli paljolti työn rakenteisiin, resursseihin ja työn järjestelyyn vaikuttamisen tarpeesta.

Tätä tutkimusta tehdessäni hahmotin, että myös asiakkaan tarpeesta lähtevä moniammatillinen yhteistyö-verkostotapaaminen on ikään kuin refleктоiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi -tilanne, jossa asiakas on mukana. Se on myös eräänlaista käytäntö- ja toimintatutkimuksellista tutkimusta. Se on osallistavaa, kehittävää ja refleктоivaa työtä, jossa pyritään näkemään ilmiö kontekstissaan ja sitä kautta käsitteellistää asioita asiakkaan tueksi ja avuksi sekä voimavaraksi. Sen taitavaan osaamiseen tarvitaan koulutusta ja suunnittelua. Verkostojen kokoontuminen myös ilman asiakasta ja yhteistyön suunnittelu tulisi liittää työyhteisökoulutukseen niin, että siihen oikeasti olisi aikaa ja resursseja. Valta tiedostaen, verkostojen kokoontumiselle, myös asiakastyössä, tulee miettiä tiloja, paras ei ole aina se paikka, missä joku professioista on ylliedustettuna.

Oivalsin tutkimukseni avulla, että rakenteellista työtä tarvitaan niin ruohonjuuritason verkostojen kuin myös kunnallisten areenojen ja yhteiskunnalliseen sekä globaaliin päätöksentekoon vaikuttamisessa, lähestymistapana rakenteellinen sosiaalityö. Jos asiat ja ilmiöt nähtäisiin asiakkaan, kansalaisen tarpeesta, ilman kenenkään intressitahon oman hyvän tavoittelua, saataisiin moniammatillisella verkostolla paikallisesti, valtakunnallisesti ja globaalisti aikaan paljon hyvää. Näen esimerkiksi valtiovallan työskentelyn monitahoisena moniammatillisena verkostona, jonka tiedonmuodostukseen tulee saada ääni kentältä, sen rakenteisiin tulee vaikuttaa käytäntötutkimuksellisella otteella, ja sen päätöksenteon tulee pureutua rakenteisiin niin, että kansalainen, asiakas voimaantuu ja valtaistuu olemaan osallisena yhteiskunnassa. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtaan liittyvät aina asiakkaan tarpeet ja yhteisesti määritellyt tavoitteet. Kun työryhmä löytää ja tunnistaa yhteisen tarvepohjan, on se asia, josta lähdetään liikkeelle. (Pärnä 2012, 141.) Voimmeko esimerkiksi rakenteellisessa sosiaalityössä toimia niin, että teemme koordinoivaa kapellimestari -työtä moniammatillisesti yhteistyönä, koskien koko maatamme, hallitusta ja eduskuntaa myöten? Näkisimme kansalaisten tarpeet, luoden yhdessä yhteisen tarvepohjan ja vision, tuoden jokaisen osaamisen lisäarvona yhteiseen toimintaan. Kun tarve ja tahtotila nousevat toimijoista, mukana myös johto mahdollistajana, ovat muutoksen avaimet käsissämme.

Tutkimukseni teoriana ollut rakenteellinen sosiaalityö näyttäytyi aikuisten kanssa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa taustalla ja pohjavireenä. Pohdin varsinaisen rakenteellisen sosiaalityön vähäisyyttä vastauksissa, vaikka se olikin

niissä sisäänrakennettuna, johtuvan mahdollisesti siitä, että tutkimukseni fokuksessa olevilla sosiaalityöntekijöillä on todella hektinen työ juuri asiakastyössä. Ehkä he kokevat, etteivät juurikaan kykene ajan puutteen vuoksi rakenteelliseen työhön vaikuttamaan, vaan sitä varten ovat muut toimijat. Työyksikössä oli myös oman työnsä ohella kehittäjätyöntekijä ja esimiestehtävissä olevia sosiaalityöntekijöitä. Pohdin, olisinko saanut täsmällisempiä vastauksia asiantuntijuudesta ja mahdollisesti rakenteellisesta sosiaalityöstä, jos olisin kysynyt suoraan niistä, enkä ikään kuin rivien välistä. Varmaankin silloin juuri näitä olisi pohdittu kirjaimellisemmin, mutta toisaalta nyt en osoittanut suoraan, mitä pitäisi vastata, vaan vastausten oli mahdollista kummuta juuri käytännön työstä relevanttina. Minun tehtävänäni tutkijana oli nostaa vastauksista teemoitellen tutkimuskysymysteni aihealueisiin tieto.

Pohdin, tulevatko lähtökohtaisesti asiakkaiden sosiaalityöhön liittyvät asiat vireille suurimmaksi osaksi juuri sosiaalitoimessa, jolloin sieltä sosiaalityöntekijä on aina esimerkiksi kartoittamassa asiakkaan tarpeita ja jatkamassa asiakassuunnitelmilla vierellä kulkijana. Jos sisäisiä lähetekäytäntöjä ei olisi sosiaalihuollon ammattilaisilla, merkitsisi se sitä, että kokonaisvaltaisen sosiaalityön vastuunottaja olisi aina se sosiaalityön erikoistahokin, missä asia tulee vireille. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä on valmiudet ja koulutus kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön ja verkostojen kokoamiseen asiakkaan ympärille. Päätösvalta on paloiteltu eri asioihin, mutta esimerkiksi yksilöllinen palveluohjaus kuuluu kaikille. Silloin sitä varten ei verkostoon kutsuttaisi sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijää. Toimeentulotukihakemuksia työstävät sosiaalitoimistossa etuuskäsittelijät ja jatkossa Kela. Vain täydentäviin toimeentulotukipäätöksiin on sosiaalitoimen sosiaalityöntekijällä yksinoikeus sosiaalityön sektorilla. Jos asiakas tarvitsee selvittelyä, mikä hänen toimeentuloaan vaikeuttaa, mitä haasteellisia elämäntilanteita hänellä on, voivat kokonaisuutta lähteä selvittämään kuka hyvänsä sosiaalityöntekijä myös erityissektorilta. Verkostohan muodostuu asiakkaan tarpeesta, jonka muodostamiseen ja työskentelyyn vaikuttaa siis asiakkaan tarve ja ne työntekijät, jotka siihen tarvitaan mukaan. Käytännössä aika moni asiakas kuitenkin löytää tiensä juuri sosiaalitoimen kautta siellä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden luokse, jolloin he aktivoituvat toimijoiksi, verkoston kokoajiksi ja vierellä kulkijoiksi.

Haasteina yhteistyölle koettiin työntekijäverkostojen esiin tuomana liittyvän muun muassa tiedonvaihdon ongelmiin. Kokonaisuuden organisoinnin tekee haasteelliseksi

se, että julkisen sektorin, saman ”kattojärjestelmän” sosiaali- ja terveydenhuollon alaisuudessa sosiaalihuoltolain alta työskentelevät sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakkaan tarpeita ja asiakassuunnitelmaa Abilita -ohjelmaan ja osa Pegasos-ohjelmaan, näkemättä toistensa kirjauksia, tarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmia. Lisäksi, vaikka ohjelmia olisikin käytössä, ei niiden osa-alueisiin ole käyttöoikeuksia. Tässä on mukana vaikuttamassa myös lakeihin liittyvät seikat, koska työskennellään eri sektoreissa, eri lähihallintojen alla. Myöskään muut kuin asiakkaan tilanteessa mukana olevat, eivät saa asiakkaan asiasta tietää. Ehkä tietotekniset haasteet johtuvat juuri tästä. Voiko kyseessä olla vaikeudet rajata ohjelmiin käyttöoikeuksia yksilöllisesti? Kuitenkin nykypäivänä luulisi ratkaisuja atk-ohjelmien käytölle löytyvän. Yksi aineistosta nousseista innovaatioista oli refleктоivan ryhmäkeskustelun ja -analyysin tuotoksena noussut idea: Abilitaan avattaisiin kaikille sosiaali- terveydenhuollon sosiaalityöntekijöille oikeus sisällysluetteloon, muu ei avautuisi kuin asianosaisille sosiaalityöntekijöille. Toinen kehittämisidea liittyi rakenteisiin: kaikki sosiaalityö olisi saman lähihallinnon alla ja samassa tilassa, josta aina asiakkaan tilanteeseen tarpeellinen sosiaalityöntekijä aktivoituisi vastuunottajaksi. Nämä muutokset saattaisivat vähentää painetta sosiaalityön valikoitumiseen ja estää sisäisiä läheteitä sekä vähentää päällekkäistä työtä ja epäselvyyttä työnjaosta. Tämä olisi linjassa myös uuden sosiaalihuoltolain kanssa: tiivistämällä viranomaistyötä, yhtenäistämällä sosiaalihuollon asiakasprosesseja, vahvistamalla asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja asiakaskeskeisyyttä, on mahdollista tarjota asiakkaille oikea-aikainen, matalan kynnyksen, mahdollisimman tehokas, lyhytaikainen tuki. (Araneva 2015).

Tutkimukseni kautta ymmärsin, että rakenteellisuutta tarvitaan sekä verkostotyössä että sosiaalityössä. Jos esimerkiksi verkostojen muodostamiseen ei ole aikaa, kalenterit ovat täynnä, tulee eteen resurssien uudelleen tarkastelu, kuten verkostojen vastauksissa kävi ilmi. Aina kyse ei välttämättä kuitenkaan ole resurssien vähyydestä, vaan esimerkiksi työn päällekkäisyydestä ja organisoinnin haasteellisuudesta. Ymmärsin, että tiimit ovat työnjohdollisesti muodostettuja, mutta verkostot siis aina uniikkeja ja lähtevät syntymään asiakkaan tarpeesta. Niiden luontiin osallistuu useimmiten sosiaalityöntekijä. Mutta odotuksia sosiaalityöntekijää kohtaan on paljon. Pohdin, onko se yksin sosiaalityöntekijän tehtävä asettaa tavoitteita, kuten työntekijäverkoston toive aineistosta tuli esille. Tutkimuksessani työntekijäverkosto odotti sosiaalityöntekijältä myös tukea omaan työhönsä. Vaikka yhteistyöhön kuuluukin tuki ja luottamus, tulisi työntekijäverkoston tarve tuesta huomioida rakenteellisesti. Sosiaalityöntekijä tuskin

kykenee myös verkostoa kannattelemaan, vaikka kohtaaminen ja vuorovaikutteisuus sekä dialogi kuuluvatkin kaikkeen sosiaalityöhön. Tähän tarvitaan suunnitelmallista tukea. Monialaisten ja moniammatillisten verkostojen työnohjauksella voitaisiin tukea, ei vain henkilökohtaista kasvua, vaan kuten Karvinen-Niinikoski ym. (2007, 113) toteavat sen mahdollisuuden myös tutkimusprosessinomaaisena kehittävästä työnohjauksesta, jossa hahmotetaan esimerkiksi yhteistyötoiminnan kokonaisuutta. Yhteisen kielen ja ymmärryksen löytäminenkin saattaisi olla mahdollista, kun ymmärretään toisen näkemyksiä syvemmältä kuin mitä asiakkaan kanssa verkostopalaverissa on mahdollista tuoda esille. Asiaa pohdittuani monelta taholta, edelleen vahvistui aineistosta noussut idea: yhteistyömuotojen, kuten verkostossa toimimisen koulutusta tulisi olla yli hallinnollisten sektorirajojen. Se tulisi huomioida myös opiskeluvaiheessa niin, että moniammatillista verkostossa dialogisesti, reflektoiden keskustelua sekä yhdessä tavoitteiden löytämistä harjoiteltaisiin. Myös työnohjauksen reflektointi tulisi juurruttaa jo opiskeluvaiheessa ihmistyötä tekeville opiskelijoille, huomioimalla se koulutusohjelmien rakenteissa ja resursseissa.

Myös toisen työn tuntemisen tärkeyttä korostettiin tutkimukseni aineistossa. Jotta ymmärtäisi toista, on kyettävä saamaan selvää mitä toinen sanoo ja mitä tarkoittaa. Jos ei puhuta yhteistä kieltä, ei ymmärtäminen ole helppoa. Eri koulutuksen omaavat henkilöt ja työkulttuurit sekä työnkuvat eivät hetkessä avaudu toiselle. Tietämättömyys voi aiheuttaa liian suuria odotuksia tai vaateita toisen työtä kohtaan. Aina ei tarvita perusteellista tietämystä, vaan juuri sen verran toisen työn tuntemista, että osaa verkostoa koolle kutsuessa löytää asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen oikeita henkilöitä. Kun verkosto on koolla asiakkaan tukena verkostopalaverissa, on siellä hyvä miettiä roolitusta ja vastuutusta ja kunkin verkostossa kertoa siitä, mitä lisäarvoa hän voi tuoda asiakkaan tilanteeseen. Jos verkoston koollekutsujana laitamme kunkin työntekijän liian ennalta määrättyyn raamiin, voi se estää ja vaikeuttaa yhteistyötä ja tuottaa vallan elementtejä. Voi olla, että verkostokokoontumisen jälkeen, yhteisestä sopimuksesta, osa verkostosta jää pois ja tulee mahdollisesti myöhemmin uudelleen asiakkaan tueksi, kun asiakkaan tilanne sitä vaatii. Tai on alkuun vähemmällä intensiteetillä moniammatillisissa verkostopalaverissa, kunnes painopiste asiakkaan avun tarpeessa muuttuu niin, että esimerkiksi sosiaalityö on aktiivisinta.

Pohdin, että koska taustalla ollut kokonaistavoitteeni oli, käytäntöjen tarkastelun avulla ja käytäntöjen mahdollisesti muuttuessa, vaikuttaa asiakkaan toimijuuden löytymiseen

mahdollisimman kokonaisvaltaisesti oikea-aikaisten työntekijöiden ja oikea-aikaisten palveluiden avulla, välttämällä mahdollisia päällekkäisyyksiä, on työ vielä osittain kesken. Sain aineistoni avulla runsaasti esille tietoa muun muassa käytännöistä ja niihin liittyvistä tarpeista. Kokonaistavoitteeni saavuttamiseksi on tämä tieto vietävä vielä eteenpäin. Yksi mahdollisuus tarpeiden tietoiseksi tekemiseksi, on tarkastella kentältä koottua tietoa koko paikallisen monialaisen ja moniammatillisen verkoston ja sen johdon kanssa yhdessä, dialogissa reflektoiden.

Olen kiitollinen ja hyvilläni, että verkostokarttojen refleктоivaan ryhmäkeskusteluun ja -analyysiin osallistuneet sosiaalityöntekijät heittäytyivät mukaan dialogiin, vaikka päämäärä ei ollutkaan heille niin selvä. Tästä on kysymys myös moniammatillisessa yhteistyössä. Sen keskeisiä voimavaroja on erilaisten näkökulmien esilletuominen ja yhteensovittaminen, mutta myös kohtaaminen, luottamus, ajattelemaan pysähtyminen ja kuunteleminen. Yhteistoiminnassa saatu uusi tieto on yhteistyön vahvuuksia. (Pärnä 2012, 141). Ryhmäanalyysin avulla oivalsin myös sitä, mitä filosofi Toivo Salonen (2015) luennoillaan opetti:

”Emme tekisi johtopäätöksiä pienistä seikoista, vaan siitä, mihin se kuuluu. Asia täytyy suhteuttaa kokonaisuuteen, josta se on otettu ja ymmärtää mihin sosiaaliseen tilanteeseen se liittyy.”

Hokkanen (2016) korostaa, että ihmisen elämäntilanne tulisi kohdata kokonaisena, ei niin, että hänen jokainen vaivansa pilkotaan erityiseksi ja tuotteistetaan erikseen. Tähän kävisi myös palvelu- ja asiakassuunnitelma välineenä, jota päivitetään tarvittaessa. Kuitenkin elämäntilanteen ja avun pilkkoutuminen jatkuu jos asiakassuunnitelma ei näy tai ole käytössä sosiaalityön toimijoilla esimerkiksi tietokoneohjelman avulla. Työ alkaa aina alusta. Ei siitä, mihin ollaan jo arvioinnissa päästy. Ymmärsin, että haasteita syrjäytymisen ehkäisyssä on sosiaalityössä runsaasti. Sosiaalityöntekijältä ja sosiaalityön asiantuntijuudelta vaaditaan paljon. Sosiaalityöntekijällä tulee omata osaamista yhteiskuntatieteelliseltä alueelta, kuten kulttuuri- ja talousasioissa. Hänellä tulee olla arvotietoutta sekä resurssiosaamista, esimerkiksi ihmisten elämäntilanteisiin liittyvien riskien, ongelmien ja puutteiden havainnointi- ja analysointikykyä. Hänellä tulee olla innovaatio- ja tutkimuksellista -osaamista, esimerkiksi toisin tekemisen taidot ja valmius sekä sosiaalityön menetelmien hallinta, soveltaminen ja käyttäminen, tutkiva työote, arviointi- ja vaikuttavuuden analysointikyky. Myös syrjäytymisen ehkäisyssä substanssiosaaminen on tärkeää. On tunnettava ilmiön luonne, sen ydinkohdat ja siihen

liittyvät ympäristöt ja sudenkuopat. Lisäksi tarvitaan kykyä viestiä, käyttää dialogia ja tehdä yhteistyötä monialaisesti ja moniammatillisesti yli hallintorajojen. Myös tarkastelunäkökulmalla on merkitystä. Työote on kokonaisvaltainen kun ongelmia voidaan katsoa ilmiöinä, yksilöllisyyden ohessa yhteisöllisillä ja yhteiskunnallisilla ulottuvuuksilla.

Raunion (2010) mukaan sosiaalityöntekijän on vaikeaa, ellei mahdotonta vaikuttaa syrjäyttämistä tuottaviin rakenteisiin yhteiskunnassamme. (Raunio 2010, 69). Olen tässä asiassa eri mieltä. Sosiaalityöntekijä, jos kuka, on näköalapaikalla katsomassa asioita. Hänen tulee, pelkän yhteiskunnan vääristyneiden rakenteiden aikaansaaman syrjäytymisen yksilötasolla lievittämisen lisäksi, avata suunsa sekä kirjallinen argumentointinsa ja tehdä näkymätön näkyväksi päättäjille. Kyseessä on rakenteellisen sosiaalityön tekeminen. Uskon, että esimerkiksi viimeaikaisten oikeudenmukaisten lakimuutosten taustalla on täytynyt olla sosiaalityöntekijöitä.

Löysin itseni pohtimasta uudelleen ja uudelleen, tätä tutkimusta työstäessäni, asiakkaan toimijuuden tukemista rakenteellisen työn kautta. Valtakunnan uutiset ja erilaiset lehtiartikkelit virittivät aistini äärimmilleen huomaamaan julkisessa keskustelussa viitteitä siitä, että kaikilla ei ole sama tavoite. Miten tukea asiakkaan toimijuutta jos yhteiskunnan perusarvot ja laajemmat toimet ovat ristiriidassa keskenään? Pääomien vapaa liikkuvuus ja talouden globalisaatio on muuttanut yhteiskunnassamme voimasuhteita. Vähitellen yhteiskuntamme ja talouden arvot ovat muokkautuneet niin, että ajetaan osakkeenomistajien etuja ja heidän rikastumistaan. (Kiander 2014, 32). Onko tässä kyse nykyhallituksemme termistä: kilpailukykyloikka? Pahoin pelkään, että on. Yksityisten sijoittajien kilpailukykyloikka. Tästä on tullut yhteiskunnassamme entistä hyväksytympää päämääränä ja arvona, samalla kun solidaarisuus ja hyvinvointierojen kaventaminen sekä valtiojohtoinen hyvinvoinnin lisääminen ja syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen taloustoimien avulla, ovat väistyneet taka-alalle. Markkinaehtoisuuden kasvu on lisännyt taloudellisten kannustimien merkitystä ja markkinoiden vapauttamista, joka on vähentänyt julkisen vallan mahdollisuuksia säädellä talouden toimintaa. (Kiander 2014, 32.) Catherine McDonald (2006, 135) toteaa, että poliittisten ja taloudellisten linjausten yhteensovittaminen liittyy sosiaalityön professioon. Sosiaalityössä on perimmiltään kyse ihmisistä ja inhimillisistä resursseista, kun taas talous on ensisijaisesti kiinnostunut rahan liikkeistä.

Ymmärtävätköhän muut, miten hyvällä näköalapaikalla sosiaalityöntekijä on, tehdessään työtä eri tilanteissa olevien ihmisten kanssa, nähden ja havainnoiden yhteiskunnan eri puolia. Tämä tuo vastuun sosiaalityöntekijälle ilmiöistä ja asioista kertomiseen, tiedottamiseen ja vaikuttamiseen, jotta poliittisesti osattaisiin tehdä hyviä, pitkäjänteisten yhteiskuntaa tukevia päätöksiä ja toimivia rakenneuudistuksia. Silloin sosiaalityön hyvinvointipoliittinen tehtävä tulisi mahdolliseksi ja hyvinvointi kuuluisi yhteiskunnassamme kaikille. Kansalaisten hyvinvoinnin edistymiseksi tarvitaan suunnitelmallista ja huolellisesti valmistettuja toimintalinjoja, strategioita, arviointia, analysointia, kriittisyyttä, reflektointia ja pohdintaa. Siis vaikuttamista, yhteiskunnallisen keskustelun avaamista, analyysia syrjäytymiseen johtavista mekanismeista, tavoitteena edistää tiedon jakamista ajankohtaisesta asiasta ja ilmiöstä.

Havahduin tätä pro gradu -tutkimusta tehdessäni julkisuudessa käytävään keskusteluun myös siitä, että nykyisin sosiaalityöntekijät vaihtavat tiuhaan työpaikkoja. He väsyvät liian suuren työtaakan alla. Työn muutoksessa vaikeudeksi muodostuu se, että työn hallinnan ongelmat näkyvät lisääntyneinä työn vaatimuksina, paineina ja kiireenä. Tämä uuvuttaa työntekijät. Suomessa on korkeat työkyvyttömyyseläkeluvut ja vakavalta näyttävä työuupumusongelma. Miten jaksaa työntekijänä? Meidän tulee sosiaalityöntekijöinä hahmottaa omat rajamme ja se mikä työssä on mahdollista, mikä ei. Jokaisen sosiaalialan ammattilaisen on hyvä muistaa, että uupuneena ei voi auttaa. (Jaakkola 2009, 15). Aineistossani kutsuttiin sosiaalityöntekijän persoonaa esille. Persoonaa on muistettava myös huoltaa, parasta sosiaalityön työvälinettä. Aineistossani oman persoonan huoltoa eikä työnohjausta mainittu sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvänä, vaan sosiaalityöntekijöiden katse oli suunnattu tiiviisti asiakastyöhön. Työntekijäverkoston odotukset sosiaalityöntekijöiden tuesta heidän omaan työhönsä, sai minut ajattelemaan, että jokaisen työntekijän kokonaisvaltaisen jaksamisen tukemiseksi tulisi olla suunnitelma.

Kun työntekijäverkostot puhuivat vastauksissaan sosiaalityön asiantuntijuudesta, sitä enempää avaamatta, oli heillä luotto tähän asiantuntijuuteen, mutta eivätkö he oikeasti tienneet, mitä se pitää sisällään? Asiantuntijuuden sisällön odotukset tulivat esille vastausten lomasta, mutta varsinaisesti luotettiin ”sosiaalityöntekijän erityisasiantuntijuuteen”. Toisen työn tuntemiseen ja tutustumiseen olisi hyvä käyttää aikaa, kuten aineistossanikin esitettiin. Vastauksissa oli tulokulmaeroja etenkin asiakkaan toimijuuden edistämisen ehdotuksissa sekä verkoston odotuksista toisiltaan.

Toinen odotti tukea, yhteistyötä, työparia ja toinen yhteistyötä, roolia ja vastuuta. Yhteisissä refleктоivissa dialogisissa foorumeissa näistä voitaisiin keskustella ja odotuksia avata. Ovatko ne sellaisia, että niihin kyetään vastaamaan?

Tutkimusraporttini alussa toin esille sosiaalitoimenjohtajan kysymyksen: ”Katosiko sosiaalityö sosiaalityön eriytyessä?” Sain tutkimukseni kautta vastauksista viitteitä, että sen ei odoteta katoavan, koska sosiaalityön asiantuntijuus nähdään kokonaisvaltaisena työnä. Pohdin sitä, että vaara työn kokonaisvaltaisuuden katoamiselle on, jos sisäisiä lähetekäytäntöjä sosiaalihuollon palvelusta sosiaalihuollon palveluun viljellään. Ymmärsin, että sosiaalityön asiantuntijuus ei ole yksiselitteistä. Siihen vaikuttaa niin näkijä, tekijä kuin myös kokija. Ajalla ja paikalla on myös oma roolinsa. Olen tässä pro gradu -tutkimusraportissani tuonut esille juuri tämän ajan ja paikan näkemystä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Tutkimuskohteeni areenana olleen kaupungin muutokset ovat sidoksissa kansalliseen politiikkaan. Jos elinkeinoelämässä on muutosta, tulee muuttoliikettä, jolla on vaikutusta markkinoihin, asumiseen, elämiseen, jopa globaalisti. Helposti syntyy marginaalisia paikkoja, hyvässä ja pahassa. Marginaalisuus voi näkyä maantieteellisesti pitkinä välimatkoina, palvelumarginaalisuutena, esimerkiksi julkisen liikenteen ja tiestön ylläpidon vajeina. On myös taloudellista marginaalisuutta, työttömyyttä. Kaupunki ikääntyy: syntyvyys alenee, mutta elinikä pitenee. (Kilpeläinen 2014; Kilpeläinen & Päykkönen 2014, 15.)

Hahmotin, että toimintaympäristön tunnistaminen ja hallinta ovat rakenteellisen sosiaalityön peruslähtökohtia. Jokaista paikkaa tulee tarkastella lähemmin, koska niiden erityispiirteet asettavat ehtoja palvelutarpeiden kartoittamiselle, järjestämiselle, tuottamiselle ja niiden toteuttamiselle. Muutostyötä toteuttavana professiona sosiaalityö edellyttää asiakkaan arjen tuntemista. Esimerkiksi välimatkat ovat haaste niin asiakkaiden yhdenvertaisessa asemassa palvelujen saajana kuin sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän tulee huomioida ihminen arjessaan kokonaisuutena ja koordinoida paikallista sosiaalityötä kokonaisvaltaisesti, yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vaikka fyysinen ympäristö voi tuottaa haastetta, näyttäytyy se vahvasti myös resurssina ja mahdollisuutena sekä yksilökohtaisessa että rakenteellisessa sosiaalityössä. (Kilpeläinen & Romakkaniemi 2014, 144–145, 158.)

Pohdin myös toisenlaista syrjäyttämistä, mitä aiemmin olen käsitellyt: jääkö osa Suomesta valtiovallan toimesta reservaatiksi, josta saadaan työvoimareserviä ja

materiaa epäeettisesti talouden ehtymättömille innovaatioille ja kilpailukykyloikille optioiden jakamiseksi. Poikkeavassa taloudellisessa tilanteessa yhteiskunnalliset periaatteet ihmisten toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi palvelujärjestelmän avulla ovat kovalla koetuksella. (Forssèn ym. 2012, 15). Priorisoinnista on tullut arkipäivää. Mutta kuka määrittelee yhteiskuntamme arvot? – Se on meidän kaikkien tehtävämme.

Moni yhteiskunnallinen haaste voi tuntua ylitsepääsemättömältä ja luoda voimattomuutta. Ymmärrän, että esimerkiksi tuloerojen tasaamiseen ei koskaan saada täyttä tasa-arvoa, se tulee olemaan aina epäoikeudenmukaista, mutta omalla toimijuudella niin asiakastyössä kuin tiedon viemisessä rakenteellisiin päätöksentekoaareenoihin, voi vähentää rasittavia ja syrjäyttäviä tekijöitä. Ihminen on arvokas sinänsä, ihmisen arvo ei perustu omistamiseen. Miten tämän ajattelun saisi vallalle? Peräänkuulutan vastuuta käyttää oikeudenmukaisesti sosiaalityöntekijän valtaa nykyrakenteiden muuttamiseksi.

Kaikkialla maailmassa on pahaa, se saa erilaisia muotoja eri kulttuureissa. Arvojen muuttuminen tuo yhteiskunnalle valtavia kustannuksia. Ihmisten kärsimysten määrää ei voi mitata rahassa. Hankalat asiat eivät poistu vaikenemalla, eikä kulttuurien taakse piiloutumalla. On eettistä nähdä syrjäytymiseen johtavat yhteiskunnalliset elementit, jotta ne voidaan karsia. Avoin ja rehellisyydelle perustuva keskustelukulttuuri tarjoaa tilan asioiden jakamiselle ja mahdollisuuden niiden muuttamiselle. (Laitinen 2007, 49–50.)

Puhumme sosiaalisesta vastuusta, jossa peräänkuulutamme yhteisöllisyyttä ja suvaitsevuutta, vastuuta kulutusvalinnoista, sukupolvien välisen yhteyden ja osallisuuden vaalimisesta, luonnonvarojen säilymisestä sekä vastuusta edellisistä ja tulevista sukupolvista ja kestävästä kehityksestä. Nykymeno on kaukana tästä. Harmittaa kun katsomme vain sivusta, antaen hallituksen myydä maamme luonnonvarat ja taloudellisen toiminnan ulos maasta, sillä seurauksella, että julkisiin hyvinvointia tukeviin palveluihin ei riitä verotuloja, verotulot piilotetaan verosuunnittelulla ja optioiden jakamisella, laillisin keinoin. Jopa uusia lakeja valmistellaan varojen viemiselle pois maasta. Sosiaalityöntekijällä on avoimia silmiä nähdä ja korvia kuunnella ja kuulla, havaita ilmiöitä, elää ihmisten arkea ja nähdä kansalaisten

elämänolosuhteet yhteydessä yhteiskunnan rakenteisiin. Enää tarvitaan vain rohkeutta tuoda se julki.

Anneli Pohjola, Merja Laitinen sekä Marjaana Seppänen (2014) korostavat, että sosiaalityön tehtävänä on rakentaa eri toimintaympäristöissä välittämisen kulttuuria, jossa keskiössä on ihmisen hyvinvoinnin tukeminen. Yhteiskunnallisissa rakenteissa tulee korostua myös yhteisöllisyys ja ihmisten osallisuuden mahdollistaminen. Sosiaalityön tulee turvata ihmisten oma kokemuksellinen asiantuntijuutensa sekä äänensä esille tuleminen yhteistyössä palvelurakenteiden toimijoiden kanssa. Pohjola ym. (2014) tähdentävät, että jokaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus osallisuuteen. Parhaimmillaan se rakentuu vuorovaikutteisen käytännön kentän, sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden, päätöksentekijöiden ja tiedeyhteisön tutkijoiden sekä opettajien yhteistyönä. (Pohjola ym. 2014, 285–286.) Tämä tutkimus on osa juuri tätä vuorovaikutusta.

Koen, että ammatti-identiteettini on saanut aino harppauksen sosiaalityöntekijänä, kun myös itselleni olen hahmottanut sosiaalityön laajaa toimintakenttää ja ymmärtänyt yhteneväisyyksiä sekä rakenteellisuuden että moniammatillisen verkostoissa tehtävän työn, sosiaalityön asiantuntijuuden ja käytäntötutkimuksen välillä, löytäen näitä samankaltaisuuksia kaikessa muutostyön tarpeessa. Jatkotutkimusaiheeksi ideoin miten reflektioiva dialoginen ryhmäkeskustelu ja -analyysi hahmotetaan yli hallinnonalojen muiden professioiden diskursseissa. Sen täytyy olla niihin sisään rakennettuna. Kun löysin jo sosiaalityöhön liittyen siihen yhdistyviä useita suuntia, oivalsin, että loppujen lopuksihan kyse on samasta asiasta, niillä on vain eri nimi eri ”työ- ja tehtäväkulttuureissa”. Meidän täytyy tehdä ne yhteisesti näkyviksi, jotta saisimme yhteisen kielen toimia verkostoissa.

Lähteet

- Adams, Robert 2003: *Social Work and Empowerment*. Third Edition. BASW. Palgrave McMillan Press. China.
- Alasuutari, Pertti 1994: *Laadullinen tutkimus*. Vastapaino. Tampere.
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1995: *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. WSOY. Porvoo.
- Araneva, Mirjam 2015: *Uusi sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulain muutokset*. Luento.Kemin sosiaali- ja terveyspalvelut. Kulttuurikeskus. 28.10.2015. Kemi.
- Arnkil, Erik 1992: *Sosiaalityön rajasysteemit ja kehitysvyöhyke*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 85. Jyväskylän yliopiston monistuskeskus ja Sisäsuomi Oy. Jyväskylä.
- Edwards, Anne 2010: *Being an Expert Professional Practitioner. The Relational Turn in Expertice*. Springer. London.
- Engeström, Yrjö 1995: *Kehittävä työntutkimus*. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus. Helsinki.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Forssèn, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (toim.) 2012: *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011*. UNIPress. EU.
- Gothóni, Raili 1990: *Vanhusten sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki*. Tutkimus kalliolaisten ja kiteeläisten vanhusten elämäntilanteesta, sosiaalisista verkostoista ja tuesta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 1990:2. Valtion painatuskeskus. Helsinki.
- Greene Gilbert & Lee, Mo Yee & Hoffpauir, Susan 2005: *The Languages of Empowerment and Strenghts in Clinical Social Work: A Constructivist Perspective*. *Families in Society* 86 (2).
- Haahtela, Riikka 2015: *Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere University Press. Tampere.
- Harjula, Minna 2012: *Köyhät ja kipeät*. Sosiaalinen kansalaisuus ja terveystaloudensaataavuus Suomessa 1900luvulla. Teoksessa Forssèn, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (toim.): *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011*. UNIPress. EU.
- Haverinen, Riitta 2005: *Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena*. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna: *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Palmenia-kustannus. Helsinki, 99–123.

- Heikkilä, Mikko 2007: Taloudellisen syrjäytymisen vaikutus poliittiseen osallistumiseen. Pro gradu. Tampereen yliopiston politiikan tutkimuksen laitos. Tampere.
- Heikkinen, Hannu L. T. 2015: Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, Raine (toim.) & Aaltola, Juhani: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Ps-kustannus. Juva, 149–167.
- Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2009: Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessiajohtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Yliopistopaino Oy. Helsinki, 121–132.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997: Tutki ja kirjoita. 6.-7. painos. Tummavuoren kirjapaino. Vantaa.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus. Juva, 315–337.
- Hokkanen, Liisa 2014a: Sosiaalityön taidot II, sosiaalityö ongelmanratkaisuprosessina, teoriana ja käytäntönä. Luennot, syksy 2014. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hokkanen, Liisa 2014b: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Hokkanen, Liisa 2016. Lastensuojelun moninaisuus. Luentonauhoite. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (toim.) 2008: Sosiaalityötä monitoroimassa. Palmenia. Helsinki University Press. Helsinki, 7–9.
- Hurtig, Johanna 2012a: Sosiaalityöntekijä yhteiskunnallisena toimijana. Luento 27.01.2012. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hurtig, Johanna 2012b: Elämänvaiheiden murrokset ja sosiaaliset ongelmat sosiaalityön kohteena. Luennot 01. – 02.10.2012. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hurtig, Johanna 2013: Taivaan taimet. Uskonnollinen yhteisöllisyys ja väkivalta. Vastapaino. Vantaa.
- Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja 2006: Paha ihmisyyden ja ammatillisen auttamisen haasteena. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. WS Bookwell Oy. Juva, 8–17.
- Isoherranen, Kaarina 2005: Moniammatillinen yhteistyö. Dark Oy. Vantaa.
- Isoherranen, Kaarina 2012: Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Helsingin yliopisto.
- Jaakkola, Helena 2009: Älä anna kiireen lannistaa. Talentia 4/09, 15.

- Jamrozik, Adam & Nocella, Luisa 2006: *The Sociology of Social Problems. Theoretical Perspectives and Methods of Intervention*. Cambridge University Press. Cambridge. UK.
- Jokinen, Keijo & Malin, Marja-Leena 2000: Ikä, kansalaistoiminta ja verkostot. Teoksessa Malin, Marja-Leena (toim.) *Verkostot ja vertaiset*. Helsingin Painoteollisuus Oy. Helsinki, 9–15.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere, 14–47.
- Kaikko, Kirsi & Friis, Leila 2009: Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Yliopistopaino Oy. Helsinki, 108–120.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007: *Sosiaalityön käsi-kirja*. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari 2007: *Työnohjaus sosiaalityössä*. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) 2005: *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki.
- Kiander, Jaakko 2014: Sosiaaliturva luo perustan tehokkaalle taloudelle. Teoksessa Särkelä, Riitta & Siltaniemi, Aki & Rouvinen-Wilenius, Päivi & Parvianen, Heikki & Ahola, Eija (toim.): *Hyvinvointitalous*. Aleksi Group/Trio-Offset. Helsinki, 28–36.
- Kilpeläinen, Arja 2014: Pohjoisuus. Luento, Pohjoisuus ja kulttuurinen erityisyys sosiaalityössä. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kilpeläinen, Arja & Päykkönen, Kirsi (eds.) 2014: *eCompetence for Social Work. Publications in the social sciences. B, Research reports 64*. University of Lapland. Rovaniemi.
- Kilpeläinen, Arja & Romakkaniemi, Marjo 2014: Paikallisuus rakenteellisessa sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli & Seppänen Marjaana (toim.): *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. UNIpress. Eu, 136–161.
- Kinnunen, Petri 1998: Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. *Acta Universitatis Lapponiensis* 20. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kumpusalo, Esko 1991: Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 8/1991. VAPK-kustannus. Helsinki.
- Laitinen, Kristiina 2014: Uusi oppilas- ja opiskelijahuoltolaki. Tavoitteena yhteisön ja yksilön hyvinvointi. Hyvinvointi- ja terveystapaamiset. Oulu 23.9.2014. Opetushallitus. www.avi.fi/documents/10191/236445/Kristiina+Laitinen/714b13f1-5609-497f-8f38-23f0debd3565.

- Laitinen, Merja 2004: Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Tutkimus lapsina lähisuhteissa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Laitinen, Merja 2007: Lapsen ja nuoren seksuaalinen hyväksikäyttö. Teoksessa Määttä, Kaarina (toim.) Helposti särkyvää. Nuoren kasvun turvaaminen. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki, 38–51.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Lassila, Marika 2005: ”Semmonen sitkiä sinnikko oikeen”. Tutkimus elämän vaikeuksia kohdanneiden naisten selviytymiskeinoista ja elämänpoliittisista ratkaisuista postmodernissa ajassa. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Lassila Marika & Saarinen Arttu (toim.) Yhdessä uusiin aloituksiin. Katsaus Ankkuri-perheprojektiin. Oulun kaupungin painatuskeskus. Oulu, 105–189.
- Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L.:2001: Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. WS-Bookwell Oy. Juva.
- Launis, Kirsti 1997: Monammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Kirjonen, Juhani & Remes, Pirkko & Eteläpelto, Anneli (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä, 122–133.
- Leppiman, Anu 2015: Vuorovaikutus sosiaalityössä. Sosiaalityön taidot III. Sosiaalityön asiantuntijuus, teoria ja käytäntö. Luento 11.03.2015. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Leppiman, Anu 2010: Arjen elämyksiä. Leiri- ja elämyspohjainen Arkipäivät-perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. Acta Universitatis Lapponiensis 182.
- Lindqvist, Martti 2004: Terveystenhuollon valinnat, eettisiä näkökohtia. Duodecim 2004; 120: 381-386.
- Lindqvist, Martti 2006: Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. WS Bookwell Oy. Juva, 168–191.
- Luomala, Anne 2008: Muutosjohtamisen ABC. Ajatuksia muutoksen johtamisesta ja ihmisten johtamisesta muutoksessa. Ihmisten ja työhyvinvoinnin johtamisen tutkimus- ja kehittämisryhmä HYWIN. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu.
- Malin, Marja-Leena (toim.) 2000: Verkostot ja vertaiset. Helsingin painoteollisuus Oy. Helsinki.
- Manner-Raappana, Tanja 2007: Mediamaailma kasvattajana. Teoksessa Määttä, Kaarina (toim.) Helposti särkyvää. Nuoren kasvun turvaaminen. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki, 118–129.
- Matinlompola, Unto 2006: Pahan keskellä. Pahan tunnistaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. WS Bookwell Oy. Juva, 18–41.

- McDonald, Catherine 2006: Challenging Social Work. The institutional context of practice. MPG Books Group, Bodmin and King's Lynn. Great Britain.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita. Helsinki.
- Newbigging, Karen 2004: Multidisciplinary teamwork and roles of members. Teoksessa Ryan, Tony & Pritchard, Jacki (toim.) Good Practice in Adult Mental Health. Jessica Kingsley Publishers. London.
- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Ps-kustannus. Juva, 13–43.
- Nummenmaa, Anna Raija 2001: Moniammatillinen ohjaus jaettuna osaamisena. University of Tampere.
https://tampub.uta.fi/bistream/handle/10024/66173/moniammatillinen_ohjaus_2011.Pdf?sequence=1. URN: <http://urn.fi/urn:nbn:uta-3-941> Viitattu 23.9.2016
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013.
- Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja 2003: Lapset, perhe ja väkivaltatyö. WSOY. Porvoo.
- Paunonen-Ilmonen, Marita 2001: Työnohjaus. Toiminnan laadunhallinnan varmistaja. WSOY. Vantaa.
- Perttula, Juha 1995: Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenologiseen psykologiaan. SUFI 14. Suomen fenomenologinen instituutti. Tampere.
- Pohjola, Anneli 2006: Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. WS Bookwell Oy. Juva, 42–62.
- Pohjola, Anneli 2007: Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Vesterinen, Kerttu (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli 2014: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress. Eu, 16–36.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana 2014: Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress. Eu, 281–294.
- Pärnä, Katariina 2012: Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turun yliopisto. Turun yliopiston julkaisuja. Turku.
- Rantasalmi, Soile 2008: Aikuisosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämistyön suuntaviivoja. Teoksessa Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (toim.): Sosiaalityötä monitoroimassa. Palmenia. Helsinki University Press. Helsinki, 13–24.

- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä, 235–255.
- Raunio, Kyösti 2004: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus kirja. Tampere.
- Raunio, Kyösti 2010: Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. 2. muuttumaton painos. Bookwell Oy. Jyväskylä.
- Romakkaniemi, Marjo 2011: Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 9–36.
- Salonen, Toivo 2015: Tieteen filosofia. Luennot 16.11. – 24.11. 2015. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Salonen, Toivo 2007: Tieteen filosofia. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Saurama, Erja & Julkunen, Ilse 2009: Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Ps-kustannus. Jyväskylä, 293–314.
- Sirkka, Katriina 2014: Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress. Eu, 118–135.
- Skaffari, Pia 2012: Sosiaalityö ja sosiaalityöntekijä yhteiskunnallisena toimijana. Luento 28.01.2012. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 26.6.2015/817.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaaliturvan suunta 2005–2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:1. Helsinki.
- Sotarauta, Markku & Lakso, Timo 2000: Muutoksen johtaminen ja luova jännite. Tutkimus Kainuun kehittämistoiminnasta. Kuntaliiton painatuskeskus. Helsinki.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.
- Suomen virallinen tilasto 2015.
- http://www.stat.fi/til/rpk/2015/13/rpk_2015_13_2016-03_22_kat_001_fi.html. Viitattu 4.9.2016
- Särkelä, Antti 2011: Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.

- Talentia 2013: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 6. painos. Helsinki
- Thompson, Neil 2007: Power and Empowerment. Theory in to Practice. Russel House Publishing. Great Britain.
- Thompson, Ross A. 2015: Social support and child protection: Lessons learned and learning. Child Abuse & Neglect. Vol. 41 (2015). 19–29.
- Tiitinen, Laura 2008: Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot. Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään. Pro gradu tutkielma. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Tiitinen, Laura 2015: Muutosprosessi 8 askeleen malli. Muutosjohtamisen verkkokurssi, osio 3. Lapin yliopisto.
- Tilastokeskus 2016.
www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/yleistilastoja_kunnittain/Sivut/default.aspx.
 Viitattu 4.9.2016.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Vaininen, Satu 2011: Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000 -luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Valokivi, Heli 2008: Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Viinamäki, Leena 2007: Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki, 173–197.
- Virkkunen, Jaakko & Engeström, Yrjö & Pihlaja, Juha & Helle, Merja 2001: Muutoslaboratorio. Uusi tapa oppia ja kehittää työtä. Edita Oyj. Helsinki.
- Vuori-Kemilä, Anne & Lindroos, Sirpa & Nevala, Soili & Virtanen, Jukka 2008: Ihmisen hyvä. Etiikka lähihoitotyössä. WSOY. Helsinki.
- Wacklin, Salla-Mari 2009: Monitahoinen verkostotyö – tapaustutkimus Tampereen yliopistollisen sairaalan päihdepsykiatrian poliklinikan vauvaperhetyöstä ja sairaalan sisäisestä verkostoyhteistyöstä päihderaskauksien hoidossa. Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityön tutkimuslaitos. Tampereen yliopisto. Tampere.

Liitteet

Liite 1



UNIVERSITY OF LAPLAND
LAPIN YLIOPISTO

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

04.12.2015

Sosiaali- ja terveystoimenjohtaja

Teen Lapin yliopistossa sosiaalityön pro gradu –tutkielmaa. Aiheenani on aikuissosiaalityön työntekijäverkostot ja odotukset niissä. Olen työssäoppimisjaksollani sosiaalitoimistossa tehnyt kehittämistehtävän, joka laajenee pro-gradu –tutkielmaksi. Aikuissosiaalityöntekijät ovat auttaneet minua kohdentamaan tutkimussuunnitelmaani ajankohtaiseen aiheeseen: Mitä yhteistyöverkostot odottavat aikuissosiaalityön asiantuntijuudelta verkostoissa. Sosiaalityön palveluverkosto muodostuu kaupungissamme useasta sosiaalityön sektorista, joihin palvelut ovat eriytyneet, nähdäkseni sosiaalityötä ensisijaisesti ohjaavan lain mukaisesti. Asiakkaan tilanteet ja tarpeet ovat moninaisia, eivätkä ne määrity lakisektoreittain vaan yhteistyön avulla. Tutkimuksellani pyrin kuvaamaan yhteistyöverkostoja ja odotuksia niille sekä niissä. Tavoitteenani on, että tutkimuksesta saadaan arvokasta tietoa palvelujen ja työkäytäntöjen kehittämiseen.

Tutkimukseni on laadullinen, sosiaalityön käytäntötutkimus. Haen tutkimuslupaa syksyn 2015 ja talven 2016 aikana toteutettavaan aineiston keräämiseen oheisessa tutkimussuunnitelmassa kuvattuun tutkielmaan. Aineistonkeruun toteutan aikuissosiaalityöntekijöille verkostokarttojen, teemahaastatteluiden ja kyselykaavakkeiden avulla ja aikuissosiaalityöntekijöiden työntekijäverkostoille kyselykaavakkeiden avulla. Tutkimuksen aineistonkeruun toteuttamiseen liittyvistä asioista sovin erikseen työntekijöiden kanssa.

Kaikissa tutkielman tekemisen vaiheissa noudatan hienovaraisuutta ja tutkimuksen tekemisen eettisiä periaatteita, luotettavuutta, puolueettomuutta ja anonymiyyttä sekä salassa pidon velvoitteita. Tutkimuksestani häivyttän henkilötiedot niin, että yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa. Aineiston käsittely, säilyttäminen, tallentaminen ja käsittely tehdään henkilötietolain mukaisesti. Aineisto myös hävitetään asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua.

Mikäli aineistonkeruu onnistuu syyslukukauden 2015 ja talven 2016 aikana, tutkielmani on tarkoitus valmistua kevätlukukauden 2016 loppuun mennessä. Tutkielma painetaan Lapin yliopiston painossa. Se tarkastetaan ja hyväksytään tiedekuntaneuvoston kokouksessa ja valmistumisen jälkeen tutkielma on saatavilla Lapin yliopiston kirjastossa sekä sähköisessä Doria tietokannassa (www.doria.fi)

Lisätietoja voi kysyä sekä tutkimuksen tekijältä että ohjaajalta.

LIITE 1. Tutkimussuunnitelma

Opiskelijan/ yhteystiedot

Eevaleena Kesti

Puhelin:

sähköpostiosoite:

Päiväys 04.12.2015

Hakijan allekirjoitus

Eevaleena Kesti

Nimen selvennys

Eevaleena Kesti

Tutkimuksen ohjaajan yhteystiedot

Lapin yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön koulutusohjelma

Professori /

PL 122

96101 Rovaniemi

☒ Hyväksytty tutkimus-lupa-anomuksen mukaisena

☐ Hylätty liitteessä esitettyjen perusteiden nojalla

Päiväys 9.12.2015

Luvan myöntäjän allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

Liite 2

KYSELYKAAVAKE / SOSIAALITYÖNTEKIJÄ

- 1. Mitä työntekijäverkostoja Sinulla on käytössäsi asiakkaan toimijuuden tueksi?**

Verkostokartta

- 2. Miten verkostot muodostuvat ?(Kuka kutsuu koolle, kenen tarpeesta juuri tämä toimija kaverina?)**

- 3. Työtehtäväsi? Mitkä lait ensisijaisesti ohjaavat työtäsi?**

- 4. Mikä on mielestäsi aikuissosiaalityön rooli työntekijäverkostossa?**

- 5. Mitä odotuksia Sinulla on työntekijöiltä verkostossa?**

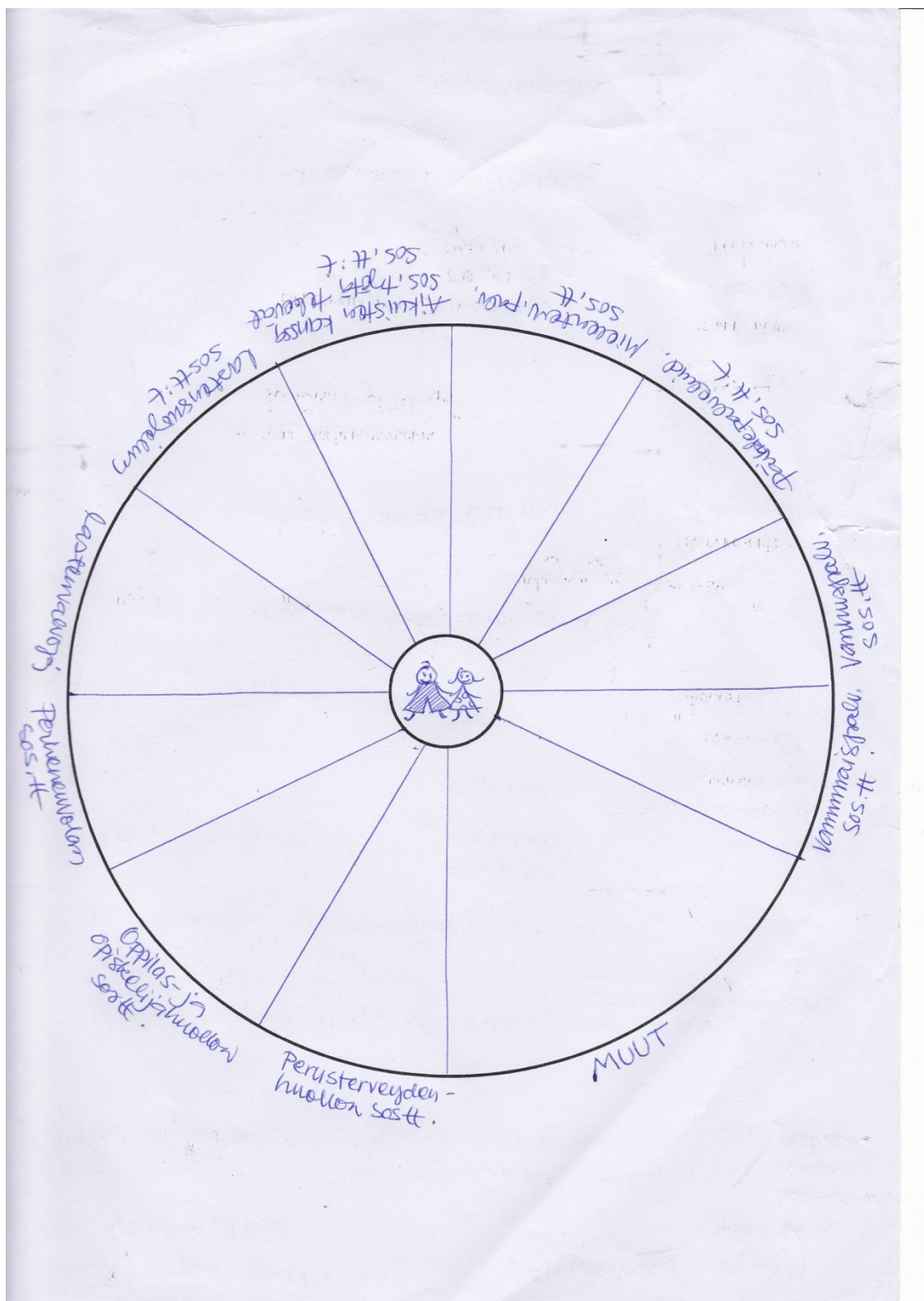
- 6. Miten odotukset täyttyvät?**

- 7. Mitä yhteydenpito-/tiedonvaihtokanavia Sinulla on käytössäsi työntekijöiden kanssa asioiden työstämiseksi?**

- 8. Ehdotuksia, mitkä seikat mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista, entistä paremmin?**

Pyydän kohteliaasti, että vastaisit kysymyksiin. Voit tarvittaessa jatkaa vastauksiasi paperin toiselle puolelle. - Kiitos vastauksistasi!

Liite 3



Liite 4

KYSELYKAAVAKE / TYÖNTEKIJÄ VERKOSTOSSA

Tarkastelen pienen kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työntekijä-verkostoja ja niiden rakentumista asiakkaan toimijuuden tueksi. **Pyydän kohteliaasti myös Sinulta**, aikuissosiaalityöntekijöiden **verkostossa toimivalta työntekijältä vastauksia**. Tarvittaessa voit jatkaa vastaustasi paperin toiselle puolelle.

1. Työtehtäväsi? Mitkä lait ensisijaisesti ohjaavat työtäsi?

2. Mitä odotuksia Sinulla on aikuissosiaalityöntekijältä verkostossa?

3. Miten odotukset täyttyvät?

4. Mitä yhteydenpito-/tiedonvaihtokanavia Sinulla on käytössäsi aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa asioiden työstämiseksi?

5. Ehdotuksia, mitkä seikat mahdollistaisivat asiakkaan toimijuuden tukemista, entistä paremmin?

Kiitos vastauksistasi!

